

Azienda Speciale Interventi Sociali Valli del Reno, Lavino e Samoggia

Allegato D) alla Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 11 del 03.04.2018

RELAZIONE SULLA GESTIONE 2017



Indice

Introduzione	3
Attività generale	6
Assetto organizzativo e Politiche del Personale	7
Bilancio e Contabilità	17
Progettazione e Fundraising	20
Comunicazione, trasparenza e Rendicontazione Sociale	23
Contributo ai processi partecipativi	25
L' accesso ai Servizi	28
Attività degli Sportelli Sociali	29
Altre modalità di accesso	31
Progetti/Servizi/Interventi specifici di Area	32
Area Anziani e Disabilità	33
Area Minori e Famiglie	45
Area Adulti	50
Conclusioni del Presidente del CdA	59

Introduzione

Il 2017 è stato l'anno in cui è proseguito il lavoro avviato nel 2016, in stretta sinergia con l'Ufficio Sociale Associato dell'Unione, finalizzato alla costruzione del nuovo modello di governance che la trasformazione dell'Azienda da "consortile" a "speciale" ha comportato.

In particolare, con specifico protocollo siglato tra il Presidente dell'Unione e il Presidente di ASC InSieme e con il supporto di gruppi di lavoro dedicati, sono state definite le nuove modalità di gestione del personale, delle gare e dei sistemi informatici per far sì che, come per i Comuni dell'Unione, i relativi servizi, anche per ASC, fossero gestiti in forma associata rispettivamente dal: Servizio Personale Associato (SPA), Servizio Informatico Associato (SIA) e Servizio Associato Gare (SAG).

Le nuove modalità operative, seppur inizialmente abbiano comportato delle comprensibili difficoltà di adattamento al cambiamento, si sono rivelate molto utili non solo sul piano dell'efficacia, efficienza ed economicità ma anche e soprattutto su quello della qualità dei servizi offerti.

Per quanto riguarda l'assetto organizzativo, si è consolidato il cambiamento determinato dal passaggio, nel 2016, dei Servizi rivolti ai minori con disabilità dall'Area *Minori e Famiglie* all'Area *Disabilità* e si è confermata l'opportunità, per il momento, di mantenere il criterio anagrafico come criterio prevalente per l'individuazione delle Aree in cui sono organizzate le diverse attività dei Servizi alla Persona (Minori e Famiglie, Adulti, Anziani, Disabilità). Allo stesso tempo, però, si è avviato un lavoro di revisione/strutturazione di alcuni processi che riguardano attività trasversali – cioè di competenza non esclusiva di alcuna Area in termini di funzioni, risorse e destinatari - e che nella bozza di Regolamento di Organizzazione dell'Azienda (condivisa con CdA e Direzione generale dell'Unione nel 2017 e da approvare nel 2018) dovrebbero portare all'individuazione di *Unità operative* e ad un ulteriore sviluppo, quindi, dell'assetto organizzativo.

Nello specifico, il *processo trasversale* a cui sono state dedicate particolari risorse ed energie, è stato quello della risposta al bisogno abitativo attraverso il progetto/servizio "Albergo diffuso". Nei primi mesi del 2017, infatti, si è verificato un significativo aumento delle richieste di intervento da parte di nuclei con minori in condizioni di emergenza abitativa che ha visto aumentare esponenzialmente la spesa per il ricorso a strutture alberghiere private e che ha spinto, quindi, l'Azienda, di concerto con i Comuni, a potenziare l'Albergo Diffuso, non tanto perché più "economico" quanto per la possibilità che il progetto prevede di attuare percorsi strutturati di accompagnamento verso l'autonomia.

Nella stessa ottica, a fine 2016, era stata avviata la gestione delle nuove misure di lotta alla povertà con il SIA (Sostegno all'inclusione attiva) che, sebbene possa contare su risorse aggiuntive finanziate con fondi PON, ha richiesto nel 2017 un marcato investimento di risorse interne sia da parte dell'Area Amministrazione e Sportelli Sociali sia da parte dell'Area Minori e Famiglie per realizzare una struttura di gestione solida e competente.

Parallelamente, in affiancamento al SIA, si avviava anche tutto il lavoro di attuazione della Legge 14/2015 che, sebbene trattasi di interventi trasversali, ha visto coinvolta per competenza prioritaria l'Area Adulti per far sì che, dopo una serie di ritardi non attribuibili al nostro operato, finalmente nel mese di ottobre si potesse partire con le attività.

Oltre all'emergenza abitativa, altra criticità significativa che ha caratterizzato la gestione 2017 è stata quella dell'aumento degli inserimenti in strutture per minori e/o mamma-bambino/a, un

fenomeno che non riguarda solo la nostra realtà distrettuale, ma che è al centro dell'interesse nazionale sia sul versante tecnico che politico, come testimoniato dalle *Linee di indirizzo per l'accoglienza nei servizi residenziali per minorenni*, approvate il 22 dicembre 2017 dalla Conferenza Unificata Stato Regioni, e dal lavoro recentemente intrapreso dal Comune di Bologna rivolto a tutti i distretti della Città metropolitana per la realizzazione di un albo fornitori comunità. Il nodo centrale della questione è non solo l'estrema disomogeneità rispetto ai criteri, le modalità e le tipologie dell'accoglienza - disomogeneità che infrange il principio di non discriminazione dei minorenni – ma soprattutto la garanzia dell'appropriatezza degli interventi rispetto agli obiettivi che dovrebbero mirare alla massima riduzione dei tempi di permanenza dei minori in struttura.

Considerata la complessità del tema, lo stesso è stato inserito tra le priorità dell'Azienda nel Piano programma 2018.

Sebbene emergenza abitativa, nuove misure di lotta alla povertà e minori in struttura abbiano apparentemente dominato la scena per tutto il 2017, importanti attività innovative sono state messe in campo anche nell'Area Anziani e Disabilità soprattutto sul piano degli interventi a sostegno della domiciliarità e dei caregiver familiari con l'implementazione del progetto Badando nella sua versione 3.0, che verrà illustrata in specifica sezione della presente relazione.

Sul piano dell'erogazione dei Servizi, inoltre, il 2017 è stato anche l'anno della cosiddetta "garona" per l'affidamento dei servizi educativi i cui lavori hanno impegnato, per tutta la prima parte dell'anno, la Direzione e i Responsabili delle diverse Aree soprattutto nelle attività di elaborazione del capitolato e del sistema criteriiale. La procedura, gestita dal SAG (Servizio Gare Associato), si è conclusa con l'affidamento dei servizi ai primi di agosto (determina n. 68 dell'11.08.2017).

A far da cornice alla gestione complessiva delle attività, per tutto il 2017, oltre all'impegno profuso in ambito di politiche per il personale e in materia di Pari opportunità - per le quali da sempre l'Azienda mostra particolare sensibilità ed attenzione - il prosieguo del contenzioso con Inps. Tra sentenze a favore dell'Azienda (sia in primo grado che in appello) e ricorsi di Inps, non poca energia e risorse sono state sottratte alla Direzione, impegnata, da un lato, a fornire al legale dell'Azienda tutto il supporto tecnico necessario alla formulazione delle memorie difensive, dall'altro, a garantire al personale un'informazione costante e trasparente, al fine di mantenere quel clima di fiducia e serenità che, minato inizialmente dal timore di ripercussioni negative sul loro status di dipendenti pubblici, è stato man mano recuperato grazie anche al ruolo determinante del Consiglio di Amministrazione che ha sempre risposto tempestivamente ad ogni richiesta/esigenza di confronto sul tema.

La presente relazione, per quanto non esaustiva della miriade di attività che quotidianamente vengono svolte e dell'impatto che queste hanno sui destinatari delle stesse e sull'intera comunità del Distretto, al di là dei vincoli normativi che la prevedono come allegato al bilancio di esercizio, vuole essere anche un'occasione di riflessione sulle modalità operative dell'Azienda e sul sistema di misurazione delle stesse, al fine di attivare quegli interventi migliorativi che risultano ancora necessari per poter arrivare ad una valutazione oggettiva di quanto i Servizi Sociali rispondano al fabbisogno dei cittadini in condizioni di disagio.

Il 2017 è stato un anno importante in questo senso. Significativi passi avanti sono stati compiuti sul piano della misurazione dell'efficacia degli interventi attraverso l'introduzione di

alcuni indicatori innovativi il cui monitoraggio è stato possibile grazie anche all'adozione di strumenti di raccolta dati ad hoc (vedi nuovo database dell'Area Adulti)¹.

Certamente la strada è ancora lunga, ma, prendendo in prestito quanto riportato nel rapporto 2013 del Comitato Economico Sociale Europeo (CESE) sulla valutazione dell'impatto sociale delle imprese sociali - in cui si legge che qualsiasi metodo di misurazione *"dovrebbe prefiggersi di trovare un equilibrio tra dati qualitativi e quantitativi, nella consapevolezza che la 'narrazione' è centrale per misurare il successo"* - auspico che questa relazione, frutto del lavoro sinergico di tutto l'Ufficio di Direzione, possa rappresentare una possibile modalità di misurazione in cui si sia riusciti a raggiungere il giusto equilibrio tra dati qualitativi, quantitativi e narrazione.

La Direttrice
Gira Solimene



¹ Una sintesi del grado di raggiungimento degli obiettivi aziendali 2017 è disponibile nell'allegato *"Consuntivo piano indicatori 2017"*.

ATTIVITÀ GENERALE²

² Con *attività generale* si intende tutta l'attività di supporto gestita dal personale non direttamente coinvolto nel rapporto con l'utenza.

ASSETTO ORGANIZZATIVO E POLITICHE DEL PERSONALE

Assetto organizzativo

Sul piano dell'organizzazione generale dei servizi, l'anno 2017 ha visto l'assestarsi della riorganizzazione delle aree attuata nel 2016 con il passaggio dei Minori con disabilità dall'area di competenza "Minori e Famiglie" all'area della non autosufficienza, ri-denominata nell'occasione "Area Anziani e Disabilità". Tale passaggio, infatti, aveva richiesto un complesso lavoro di riorganizzazione del personale amministrativo dell'Area Anziani e Disabilità, con conseguente redistribuzione di mansioni cui si sono aggiunti, nel corso dell'anno, ulteriori avvicendamenti di personale per cui la situazione è tutt'oggi oggetto di monitoraggio costante.

Si rammenta che le Aree sono unità organizzative permanenti di massimo livello a cui fa capo la responsabilità complessiva di attuazione degli obiettivi tecnico-amministrativi dell'Azienda. Sono individuate in relazione allo svolgimento di ambiti ampi di funzioni in base ad un principio di omogeneità che fa riferimento prevalentemente ai destinatari dei servizi forniti (critero anagrafico), ma anche alla tipologia dei servizi erogati e alle competenze richieste.

Nell'ambito dei *Servizi alla Persona* sono comprese le Aree responsabili di tutto il sistema di erogazione dei servizi all'utenza la cui operatività garantisce, ove prevista, l'integrazione con le prestazioni di competenza dell'azienda USL, il lavoro di rete e i rapporti con i servizi comunali e con gli altri attori sociali e sanitari del territorio, in linea con il modello di welfare locale (welfare di comunità).

Le Aree che si occupano di servizi alla persona sono:

- Area Minori e Famiglie
- Area Adulti
- Area Anziani
- Area Disabilità

Come anticipato, nelle individuazione delle prime 3 aree prevale il criterio anagrafico, nell'area Disabilità, invece, prevale la "condizione di disabilità", alla riduzione della quale dovrebbe essere finalizzato ogni servizio/progetto/intervento in questo ambito.

Nell'ambito dei *Servizi Generali* sono comprese le Aree responsabili della gestione delle risorse (economiche, finanziarie ed umane) e dei processi di supporto alla produzione dei servizi alla persona (processi di: accesso agli sportelli sociali, acquisto di beni, servizi e lavori e relativa contrattualistica per l'intera Azienda; gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare e mobiliare aziendale; logistica, manutenzione, informatica).

Le Aree che si occupano di servizi generali sono:

- Area Amministrativa e Sportelli Sociali
- Area Contabilità, Bilancio e Personale.

In sintesi, nel 2017, come da Delibera del CDA n. 19 del 22.09.2016, l'assetto organizzativo dell'Azienda è stato il seguente:

Area Anziani e Disabilità – Resp. Michele Peri (anche Vicedirettore)

Area Minori e Famiglia – Resp. Cristina Vignali

Area Adulti – Resp. Antonella Gandolfi

Area Contabilità, Bilancio e Personale – Resp. Franca Verboschi

Area Amministrativa e direzione Sportelli Sociali – Resp. Germana Ciccone

Da sottolineare, per i motivi di cui si parlerà nella sezione dedicata all'Albergo Diffuso, che nella stessa delibera era stata prevista anche l'attribuzione di una nuova IPR a un'assistente sociale dell'Area Adulti da impegnare in maniera prevalente nel coordinamento di tutte le attività relative all' Albergo diffuso che nel 2017 hanno avuto un impatto significativo sia sulle modalità di gestione dell'emergenza abitativa che sul bilancio dell'Azienda.

Nella delibera del CdA n. 10/2017, invece, è stata autorizzata la delegazione trattante di parte pubblica a prevedere la destinazione di € 10.000,00 della parte stabile del Fondo alle progressioni economiche con decorrenza dal 01.07.2017, applicando all'interno di ciascuna categoria degli aventi diritto il criterio meritocratico previsto dalla normativa, prevedendo la valutazione media delle performance degli anni 2014-2015-2016; N. dipendenti che hanno usufruito della progressione: 12.

Sul piano dell'assetto organizzativo ruolo fondamentale è svolto dall' **Ufficio di Direzione** (composto dalla Direttrice e dai Responsabili delle 5 Aree) snodo centrale di tutta l'attività di gestione dell'Azienda. Nel 2017 si sono svolti **20 incontri** dell'Ufficio di Direzione (durata media: 3 ore).

Dotazione organica, politiche assunzionali e distribuzione delle risorse umane

All'1.01.2017 erano in forza 97 dipendenti (95 tempi indeterminati, 2 tempi determinati). Nel corso dell'anno si sono avuti:

- n. 4 pensionamenti
- n. 1 interscambio
- n. 2 assunzioni a tempo indeterminato (Assistenti sociali)
- n. 4 assunzioni a tempo determinato (3 finanziate da progetti, 1 sostituzione per maternità)
- n. 1 educatore in comando in uscita vs l'Unione
- n. 1 educatore in comando in entrata dal Comune di Bologna

Nel corso dell'anno sono state volte le seguenti procedure concorsuali:

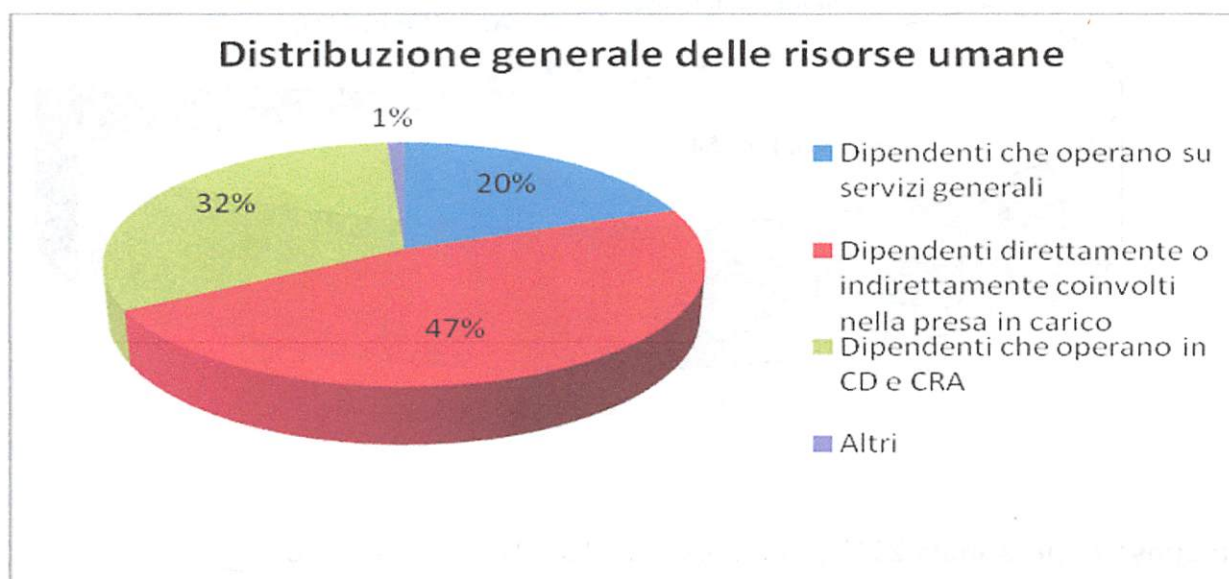
1. Concorso a tempo determinato per "Educatore Professionale" su progetto finalizzato
2. Concorso a tempo determinato per "Assistente Sociale" su progetto finalizzato
3. Selezione Pubblica per l'assunzione di un Funzionario Amministrativo cat. D posizione giuridica D3 ai sensi dell'articolo 110, comma 1, D.LGS. N. 267/2000
4. Avvio Bando selezione per una mobilità da Educatore Professionale

Personale al 31.12.2017: 99 unità (93 tempi indeterminati; 6 tempi determinati).

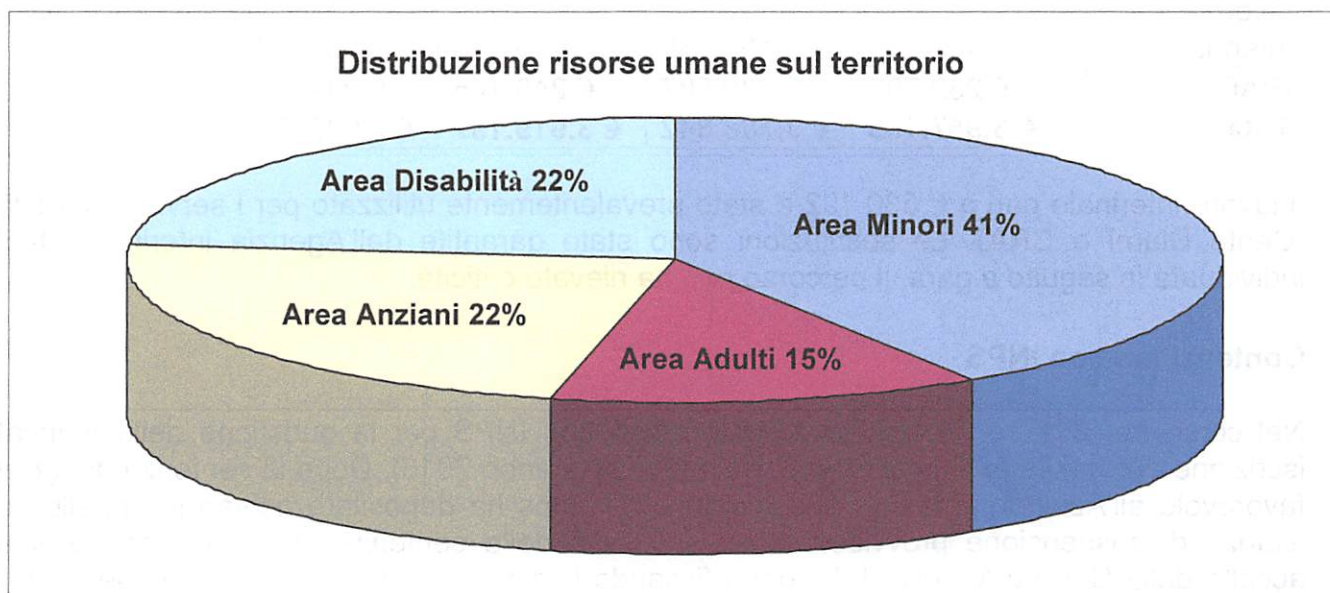
Al netto della sostituzione per maternità e dell'educatore in comando vs l'Unione, le 97 risorse attivamente impegnate risultano così distribuite:

- 19 impegnate su Servizi Generali: Direttrice, 2 Responsabili di Area (Contabilità, Bilancio e Personale - Amministrativa e Sportelli Sociali), 16 amministrativi
- 46 impegnate nella presa in carico: 3 Responsabili di Area (Minori e Famiglia – Adulti – Anziani e Disabilità), 38 Assistenti Sociali, 5 Educatrici
- 31 impegnate nella gestione di 5 Centri diurni e una CRA: 1 coord. CRA, 1 RAA, 2 Assistenti Sociali coordinatrici CD, 27 OSS
- 1 impegnata in servizi specifici: assistente sociale di AAA

Da precisare che la gestione contabile-amministrativa della CRA e dei 5 Centri Diurni fa capo agli amministrativi dei Servizi Generali.

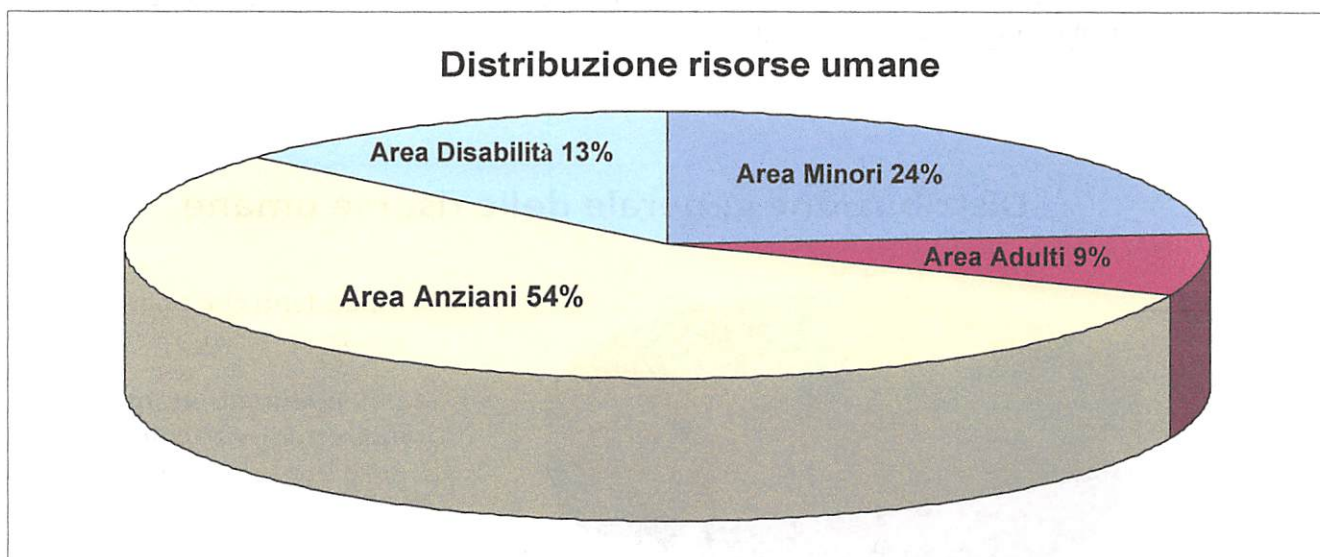


Rispetto all'impiego delle risorse umane in rapporto alle aree di intervento, invece, al 31.12.2017, la distribuzione, relativamente alla presa in carico territoriale, è la seguente:



Rispetto all'anno precedente si osserva un maggiore investimento sull'area Adulti determinato dall'incremento delle risorse umane destinate all'Albergo diffuso.

Se alle risorse impiegate sul territorio si aggiungono quelle impegnate nelle strutture socio-sanitarie il quadro cambia significativamente mostrando un investimento di risorse sull'Area Anziani che supera il 50% delle risorse complessive:



La **spesa di personale** 2017 raffrontata a quella 2014, 2015 e 2016 è:

	anno 2014	anno 2015	Anno 2016	anno 2017
Spesa di personale	€ 3.319.303	€ 3.096.575	€ 3.191.612	€ 3.222.511
lavoro interinale	€ 405.090	€ 452.680	€ 479.440	€ 530.192
IRAP	€ 232.792	€ 239.587	€ 248.145	€ 244.711
Totale	€ 3.957.185	€ 3.788.842	€ 3.919.197	€ 3.997.414

Il lavoro interinale pari a € 530.192 è stato prevalentemente utilizzato per i servizi accreditati (Centri Diurni e CRA). Le sostituzioni sono state garantite dall'Agenzia interinale OASI, individuata in seguito a gara; il percorso non ha rilevato criticità.

Contenzioso con INPS

Nel corso del 2017 è proseguito il contenzioso con INPS per la questione della mancata iscrizione alla cassa ex Inadel (vedi relazione attività anno 2016). Dopo la sentenza di I grado favorevole all'Azienda, infatti, a fine marzo 2017, Inps ha depositato ricorso in appello con istanza di sospensione provvisoria dell'esecutività della sentenza di I grado che è stata accolta dalla Corte d'Appello di Bologna fissando l'udienza di discussione per il merito il 18 aprile 2018. La sospensiva ha posto di nuovo l'Azienda in una condizione di incertezza dovuta soprattutto al permanere del blocco totale delle posizioni del personale (in ordine alla mancata liquidazione del TFR/TFS e al diniego delle richieste di piccolo prestito e/o anticipazione TFR /TFS) e al clima di conflittualità e rischio di azioni giudiziarie da parte dei dipendenti.

Nonostante la sospensiva, quindi, l'Azienda, pur di ricreare un clima di fiducia e ottimismo nei dipendenti, ha deciso, da un lato, attraverso il proprio legale, di tentare di anticipare l'udienza di merito, dall'altro, di continuare ad operare in base alla sentenza di primo grado, saldando ad INPS la quota intera prevista dalla gestione pubblicistica 1 maggio 2016 – 30 aprile 2017 (periodo in cui la azienda era passata al regime privatistico al fine di sbloccare le posizioni di

alcune dipendenti che doveva andare in pensione) e ritornando alla gestione pubblicistica dal 1 maggio 2017.

La sentenza è stata anticipata al 12 settembre 2017 risultando ancora a favore dell'Azienda. Come prevedibile, però, a fine dicembre, Inps è ricorsa in Cassazione per cui la soluzione definitiva della vicenda è ancora una volta rinviata. Nel frattempo l'Azienda procede con la gestione pubblicistica come da sentenza di I grado confermata dalla Corte d'Appello.

Inoltre, è stato richiesto al Prof. Pizzoferrato una valutazione del rischio della causa al fine di effettuare un eventuale ulteriore accantonamento sul bilancio 2017. Il Professore con nota del 26 febbraio 2018 ha stimato che possa essere mantenuto l'accantonamento costituito nel 2016 pari ad € 188.000,00, senza "la stretta necessità di ulteriori accantonamenti".

Formazione

Sempre sul piano del personale, molta attenzione ASC ha sempre mostrato verso i temi della formazione al fine di garantire il raggiungimento e mantenimento di competenze professionali. Questo obiettivo, infatti, da un lato, favorisce la crescita professionale e previene da rischi di stress lavoro-correlato (sempre molto alto quando si opera nell'ambito della relazione d'aiuto), dall'altro costituisce anche uno dei presupposti fondamentali per raggiungere gli alti standard di qualità dei servizi cui l'Azienda mira.

Ai fini del miglioramento continuo, nel 2017, il processo della realizzazione di attività formative è stato completamente riesaminato e si è proceduto alla elaborazione di specifiche "*Linee guida per la realizzazione di attività formative*" in cui, oltre a delineare l'intero processo, sono definiti:

- Piano della Formazione: documento annuale formalmente approvato contenente la programmazione delle attività formative organizzate dall'Azienda, pianificate in base all'attinenza con gli obiettivi dell'Azienda e tenuto conto dell'acquisizione obbligatoria annuale dei crediti formativi;
- registro della formazione: documento in cui periodicamente vengono registrate tutte le attività formative effettivamente svolte;
- report della formazione: documento annuale di sintesi delle attività formative svolte.
- referente della formazione: persona individuata all'interno dell'Ufficio Personale, referente del procedimento relativo alla realizzazione delle attività formative e responsabile della compilazione del registro e del report;
- referente dell'evento formativo: persona individuata per ogni attività formativa, referente tecnica della procedura relativa alla realizzazione di ogni singola attività formativa;
- supervisora della formazione: persona che collabora alla pianificazione, alla realizzazione e al monitoraggio del Piano della Formazione;
- questionario di gradimento dell'evento: strumento per la valutazione dell'evento formativo interno - autosomministrato online e in forma anonima - che tiene conto dell'organizzazione, della durata rapportata agli obiettivi formativi, del grado di interesse verso gli argomenti trattati, della valenza dei contenuti, dell'utilità e qualità del materiale didattico fornito e della ricaduta sull'attività lavorativa.

Il Piano della Formazione 2017, molto ricco e articolato, ha coperto tutte le Aree in cui l'offerta dei Servizi è organizzata, con la realizzazione di eventi formativi specifici finalizzati a fornire alle/agli operatrici/ori gli strumenti necessari per gestire tematiche complesse (violenza intrafamiliare, gestione delle nuove misure di contrasto alla povertà, ecc.) e le informazioni necessarie allo svolgimento di determinate mansioni (es. aggiornamento in materia contabile e di gestione del personale).

Oltre alle iniziative pianificate, sono stati svolti anche eventi formativi extra piano come, ad esempio, quello sul codice di comportamento dei dipendenti pubblici e quello sullo sviluppo affettivo delle persone con disabilità (per approfondimenti si veda *Report della Formazione 2017* pubblicato sul sito di ASC InSieme).

Ma il 2017, nell'ambito della formazione, è stato soprattutto l'anno della supervisione che è stata ripristinata per tutte le operatrici/ori delle aree dei Servizi alla Persona, mentre nel 2016 era stata effettuata solo per le operatrici/ori dei centri Diurni e dell'area Disabilità, contribuendo in buona parte a raddoppiare le ore dedicate alla formazione nel 2017 rispetto all'anno precedente.

Un aumento delle ore di formazione si sono registrate anche per le attività esterne organizzate in gran parte dalla AUSL, da altri enti pubblici e dal terzo settore. Diversi i temi trattati inerenti soprattutto l'integrazione socio-sanitaria, i percorsi di co-progettazione dei servizi, l'implementazione degli strumenti informativi.

Infine, è proseguita la formazione in materia di sicurezza dei lavoratori ex D.Lgs. 81/2008 con l'importante obiettivo raggiunto del completamento della formazione di base per tutti i dipendenti e l'aggiornamento del RLS.

Si riporta di seguito tabella riepilogativa sia dei costi indiretti sostenuti dall'Azienda in termini di ore impegnate dai dipendenti nella formazione, sia dei costi diretti.

Formazione	Ore		Costi	
	2016	2017	2016	2017
Interna	958 di cui 321 di supervisione (solo CD e area disabili)	2086 di cui 947 supervisione (per tutte le aree)	€ 7.083,18	€ 11.155,07
Esterna	1081	1594	€ 8.768,68	€ 1.210,00
Sicurezza	1025	355	€ 11.487,00	5.350,00
Totale	3064	4035	27.338,86	17.715,07

Indicatori di risultato

Rispetto a quanto pianificato, nel 2017 sono stati effettuati 17 eventi formativi dei 22 programmati (l'indicatore specifico prevedeva l'effettuazione di almeno 15 eventi), a cui si sono aggiunti altri 4 eventi interni non previsti.

Sono stati formati il 100% dei lavoratori in materia di sicurezza.

Dall'analisi dei questionari di gradimento è emerso un indice medio di soddisfazione di 3,65 su un valore massimo di 4.

Percorsi di “fidelizzazione” del Personale

Anche per il 2017, al fine di migliorare, attraverso la partecipazione attiva dei dipendenti, il loro grado fidelizzazione all'Aziendale, erano state inserite nel Piano degli Indicatori, allegato al Piano programma e quindi al Bilancio Previsionale, le azioni di fidelizzazione con relativi indicatori di misura dal cui raggiungimento dipende anche la valutazione della produttività dei Responsabili e della Direttrice.

Di seguito un estratto del Piano degli Indicatori relativo alle politiche del personale e relativa

verifica del raggiungimento degli obiettivi, alcuni dei quali verranno ulteriormente approfonditi.

Obiettivo generale	Azioni specifiche	Indicatori	Verifica raggiungimento
Realizzare politiche del personale attente alla motivazione e alla formazione, Consolidare l'Azienda, attraverso politiche attente a creare partecipazione e senso di appartenenza del personale: "Fidelizzazione" del personale	Realizzazione di azioni a supporto della complessità del lavoro sociale e prevenzione burn out	Consolidamento della supervisione come strumento di supporto alle Aree: supervisioni attivate: almeno 3	Realizzata supervisione per tutte le aree tecniche e per i servizi semiresidenziali (5)
	Realizzazione di azioni per la misurazione dei carichi di lavoro	Costituzione gruppo di lavoro - n. incontri effettuati: - definizione del percorso e degli obiettivi	N. 3 incontri dell' UdD per la definizione del percorso e degli obiettivi; costituiti 3 gruppi di lavoro: 1) rappresentanza assistenti sociali delle Aree + educatrici; 2) gruppo sede; 3) Direttrice + Responsabili di Area
	Rispetto del Piano della formazione	Realizzazione di almeno 15 degli eventi di formazione pianificati	Realizzati n. 20 eventi
	Formazioni in materia di sicurezza sui posti di lavoro	Effettuazione eventi formativi obbligatori per legge: 100%	100 % dei dipendenti hanno effettuato la formazione obbligatoria
	Corretta gestione dei documenti di registrazione e valutazione degli eventi formativi	Verifica documentale: ok/non ok - N.ro personale coinvolto/n.ro totale dipendenti - Indice di soddisfazione:	La gestione sistematica dei documenti di registrazione della formazione interna e la verifica puntuale di quella esterna ha consentito una puntuale e corretta registrazione delle ore di formazione sui cartellini tranne in 2 casi. Il personale raggiunto dalla formazione interna è stato il 100% (tranne 2 dipendenti in maternità). Indice di soddisfazione: 3,66 su 4 (91,5%)
	Implementazione azioni emerse dall'indagine sul benessere organizzativo	Completamento delle azioni in risposta all'indagine di soddisfazione: sì/no	L'unica azione ancora in corso riguarda gli spazi della Valsamoggia per i quali dovrebbe essere prossima la risoluzione
	Azioni di tutela e autotutela per le/i assistenti sociali	Condivisione dei risultati. Evento di informazione/sensibilizzazione sul tema in collaborazione con ASP Bologna e Ordine Assistenti Sociali	Condivisione dei risultati nell'assemblea del personale di maggio 2017. L'assemblea ha richiesto la pianificazione per il 2018 di un percorso di supervisione monotematica sul tema dell'aggressività in alternativa all'evento di informazione/sensibilizzazione
	Azioni per il coinvolgimento nel personale nel processo di miglioramento dell'attività aziendale	Realizzazione di procedura interna per la presentazione di progetti migliorativi. Sì/no - n. progetti presentati (almeno 5)...n. dipendenti coinvolti...almeno 14)	Predisposta procedura condivisa con OIV, CdA e Sindacati; n. progetti presentati 18; n. dipendenti coinvolti 49 (<i>segue approfondimento</i>)
	Attivazione e coinvolgimento del CUG	n. attività che hanno coinvolto il CUG:	N. attività 3: procedura progetti, revisione scheda di valutazione performance (<i>segue approfondimento</i>) ¹³

			linee guida per la comunicazione.
	Realizzazione di azioni a supporto del miglioramento della comunicazione interna	Approvazione e condivisione delle linee guida.....	Linee guida sulla comunicazione condivise con il CUG, approvate dall'Ufficio di Direzione il 30/11/2017. L'attività prosegue nel 2018.
	Riorganizzazione delle aree e della relativa attribuzione del personale	Verifica degli effetti della riorganizzazione in termini di soddisfazione dei dipendenti e valutazione delle performance	La verifica e' stata effettuata in due incontri con il gruppo sede - in data 19/10/2017 e 20/12/2017 - condotti da Ciccone e Verboschi. Non si può ancora avere una valutazione definitiva degli effettui a causa di variabili intervenienti che hanno impedito di realizzare il percorso di cambiamento esattamente come era stato programmato (assenza di un'amministrativa per maternità, non sostituita, e un interscambio)

La procedura per l'affidamento di attività progettuali nell'ambito del sistema premiante attraverso l'utilizzo di quota parte delle risorse del fondo per la produttività

Come condiviso preliminarmente con le organizzazioni sindacali, la Direzione di ASC InSieme, per il 2017, ha inteso ulteriormente incentivare il merito e l'impegno dei lavoratori, sia a livello individuale che nel gruppo, destinando una parte delle risorse del fondo per la produttività (euro 7.000) a quei lavoratori disposti ad impegnarsi in attività progettuali finalizzate alla validazione di nuove modalità operative e/o al miglioramento di modalità ordinarie che consentano di potenziare l'organizzazione di alcuni servizi in un ottica di ottimizzazione delle risorse e di miglioramento delle performance sia sul piano dell'efficienza che dell'efficacia.

A tal fine, è stata elaborata una specifica procedura in cui sono stati individuati:

1. le aree prioritarie di intervento
2. le modalità di presentazione dei progetti e caratteristiche richieste
3. i tempi di attuazione e monitoraggio
4. il budget previsto
5. le modalità di valutazione dei progetti

Hanno risposto all'appello 49 dipendenti per un totale di 18 progetti presentati tra cui l'Ufficio di Direzione, con il contributo del CUG, ha selezionato i 10 che avevano raggiunto il punteggio minimo richiesto dalla procedura. Ad ogni progetto, quindi, in base alla qualità formale, al numero delle risorse umane coinvolte e alle priorità indicate dall'Azienda è stato attribuito un budget complessivo che sarà suddiviso tra i partecipanti al progetto in rapporto alla percentuale di impegno di ciascuno (da essi stessi dichiarata) e tenuto conto della presenza di IPR o progressioni recenti.

Dai due monitoraggi sullo stato di avanzamento dei progetti, effettuati nei mesi di novembre 2017 e febbraio 2018, come già previsto sin dall'inizio, risulta che non sarà possibile chiudere la procedura in tempo utile per la liquidazione del budget (o di quota parte in rapporto agli obiettivi raggiunti) contestualmente al pagamento della produttività previsto nel mese di maggio 2018. Si procederà, sentito anche il CUG, a fissare una percentuale di anticipo per tutti con saldo a conclusione dei progetti.

Nella tabella sottostante si riportano le caratteristiche salienti dei 10 progetti finanziati.

	TITOLO DEL PROGETTO	Area di afferenza	N° dipendenti coinvolte/i	Budget
1	Progetto di gestione delle attività correlate all'inserimento di minori in struttura	Minori e Famiglie	2 (1 assistente sociale, 1 educatrice)	€ 1.203,03
2	Progetto neo-maggiorenni	Adulti	2 assistenti sociali	€ 803,03
3	Riorganizzazione attività di segreteria - Digitalizzazione	Amministrativa	2 amministrative	€ 643,94
4	Yoga della risata	Anziani	10 (operatrici/ori CD Zola)	€ 1.310,62
5	Formazione excel	Contabilità, Bilancio e Personale	3 amministrative/i	€ 568,18
6	Non solo abbracci	Disabilità	4 (3 educatrici e 1 assistente sociale)	€ 651,52
7	Studio sugli spostamenti degli operatori/trici di ASC Insieme nel distretto	Contabilità, Bilancio e Personale	1 amministrativa	€ 342,42
8	SOSsteniamo il SOStegno. Progetto di sviluppo per la protezione giuridica condivisa delle persone anziani fragili	Anziani	10 assistenti sociali	€ 992,42
9	Revisione e aggiornamento modulistica	Amministrativa	1 amministrativa	€ 242,42
10	Riordino cartelle citrix	Contabilità, Bilancio e Personale	1 amministrativa	€ 242,42
				€ 7.000,00

Tra i diversi progetti, particolare attenzione la Direzione sta riservando al primo i cui contenuti saranno oggetto di approfondimenti e valutazioni nel corso di tutto il 2018, così come indicato dalla stessa committenza.

La revisione della scheda di valutazione della performance e l'analisi sulla correlazione tra la qualità del lavoro valutata dal Responsabile e quella percepita dal Lavoratore

Nel corso dei diversi confronti con le organizzazioni sindacali per il nuovo accordo decentrato 2016-2017, la Direzione era stata sollecitata dalle RSU a rivedere l'attuale sistema di valutazione della performance per ridurre il rischio di discriminazione ai danni del personale dipendente. A tal fine, l'Ufficio di Direzione, con il supporto dell'OIV, ha avviato un percorso di revisione della scheda di valutazione da cui effettivamente è emerso un limite importante dello strumento: la sua mancata differenziazione per categorie professionali. Effettuare la valutazione attraverso la "misurazione" di caratteristiche identiche per tutti i lavoratori comporta, infatti, il rischio di penalizzare, da un lato, le categorie professionali con un livello di inquadramento più basso - per le quali, per esempio, un item che presuppone il possesso di caratteristiche non richieste nell'espletamento della loro performance potrebbe determinare l'attribuzione di un punteggio più basso che inficerebbe negativamente sulla valutazione totale - dall'altro, le categorie professionali più alte, per le quali la mancanza di item specifici del loro ruolo non consente di valutare in maniera differenziale caratteristiche il cui possesso è fondamentale nell'espletamento della loro attività.

Il lavoro di revisione, che è stato condiviso con le OO.SS. e il CUG, ha quindi portato alla elaborazione di 3 schede diverse per categoria professionale (OSS – Amministrativi - Assistenti sociali/Educatori) in cui sono stati ripresi gli item della vecchia scheda che riguardano caratteristiche della performance aventi uguale “pesatura” per tutti i lavoratori e sono stati aggiunti, invece, due nuovi item specifici per ogni scheda in rapporto alla categoria professionale.

Le nuove schede sono state presentate alle/ai dipendenti nel corso dell'assemblea di maggio 2017 e saranno adottate per la prima volta nel 2018 per la valutazione della produttività 2017.

Allo stesso tempo, partendo dalla consapevolezza che la percezione del rischio di discrezionalità nell'ambito di un processo di valutazione non sia legata tanto alla tipologia di strumento adottato quanto a vissuti, da parte del valutato, di scarsa fiducia e trasparenza nella relazione con il valutatore e con il sistema generale di valutazione adottato dall'Azienda, si è proceduto a verificare il grado di scostamento tra la valutazione oggettiva fatta dal Responsabile attraverso la scheda adottata dall'Azienda e l'autovalutazione fatta dal lavoratore attraverso autosomministrazione della stessa scheda.

Obiettivo di questo tipo di analisi:

- ridurre il rischio di discriminazione dei lavoratori valutati da un Responsabile piuttosto che da un altro;
- ridurre il rischio di sotto/sopra valutazione sia da parte del Responsabile che del Lavoratore;
- migliorare, ove necessario, il grado di fiducia reciproca all'interno della relazione valutato-valutatore.

L'analisi ha mostrato un altissimo grado di correlazione tra etero-valutazione e auto-valutazione in tutte le Aree. In diversi casi addirittura è emersa la tendenza del dipendente a sottostimarsi rispetto alla valutazione del responsabile. Lì dove invece si è rilevata una discordanza inversa (un caso nell'area minori e famiglie e uno nell'area anziani) i Responsabili hanno avuto la possibilità di un confronto aperto sulla questione che si auspica sia servito a chiarirne le motivazioni e a ridurre il vissuto di penalizzazione da parte del dipendente.

Question Time e assemblee del personale

Nel 2017 le due assemblee del personale si sono svolte il 9 maggio e il 14 dicembre.

Per quanto riguarda, invece, i question time, quello di maggio si è svolto regolarmente in concomitanza dell'assemblea, quello di dicembre è rinviato.

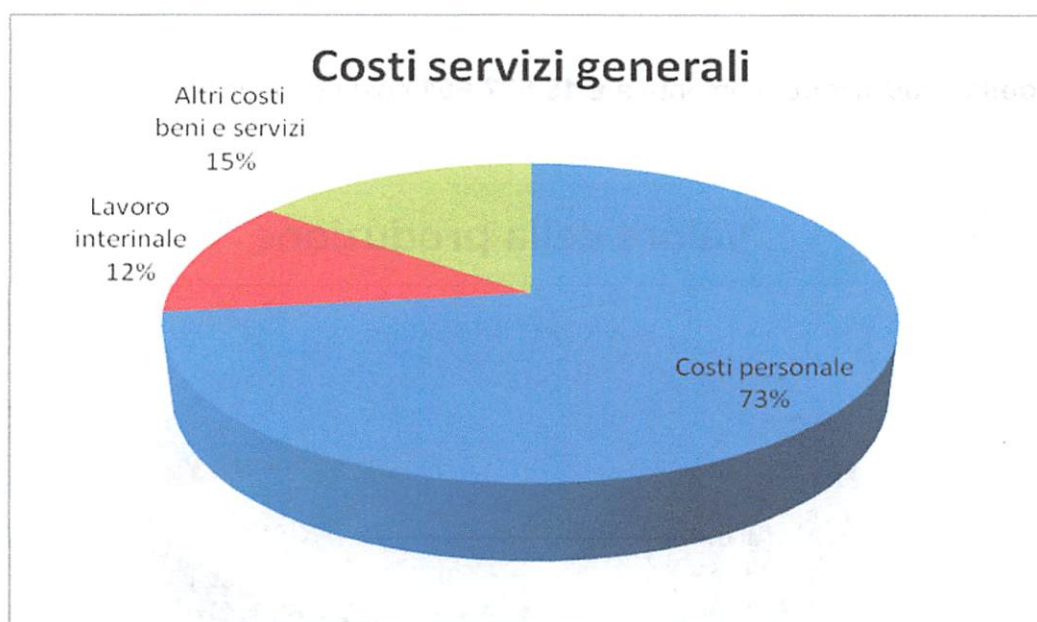
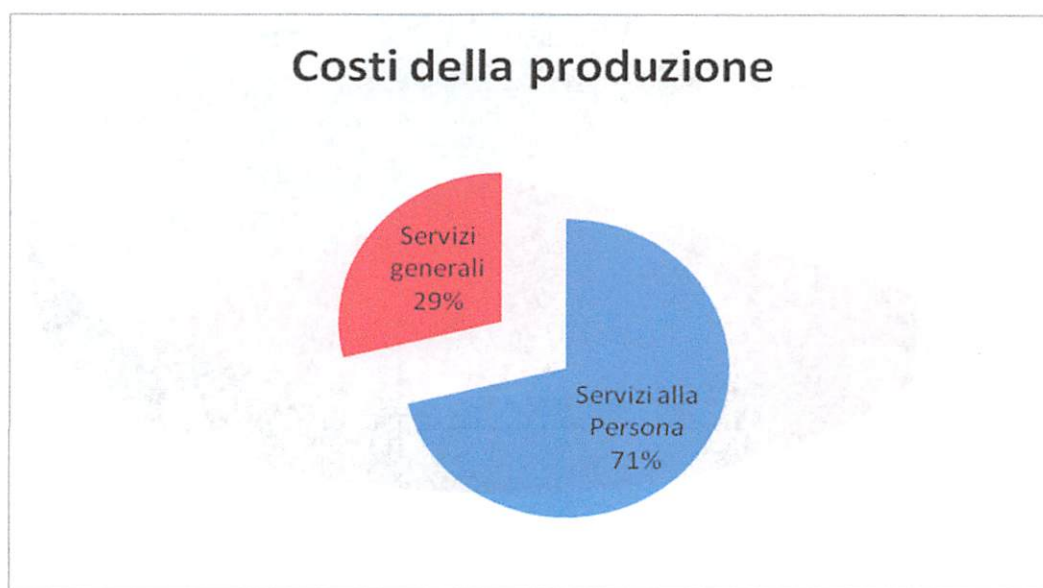
La Direzione, infatti, nel corso dell'assemblea di maggio si era resa conto che la strategia di unificare assemblea e question time, se da un lato aveva confermato l'ipotesi che l'ordine del giorno dell'Assemblea potesse in buona parte ridurre il debito informativo della Dirigenza nei confronti delle/dei lavoratrici/ori - con la riduzione significativa delle domande pervenute per il QT - dall'altro, poneva anche un limite importante: non prevedere un adeguato spazio di discussione sui temi all'ordine del giorno dell'assemblea.

Pertanto, sentito il parere favorevole del CdA e del CUG, si era concordato di pianificare in dicembre solo l'assemblea prevedendo il giusto spazio di confronto sui temi all'ordine del giorno, e rimandare ad un altro momento il Question Time.

BILANCIO E CONTABILITA'

La stima del consuntivo 2017 conferma sostanzialmente il dato previsto in sede di assestamento (ott - nov 2017), grazie ad un attento utilizzo delle risorse economiche ed al costante monitoraggio delle entrate.

Il **costo totale della produzione** si attesta su **€ 15.276.904** così suddiviso:



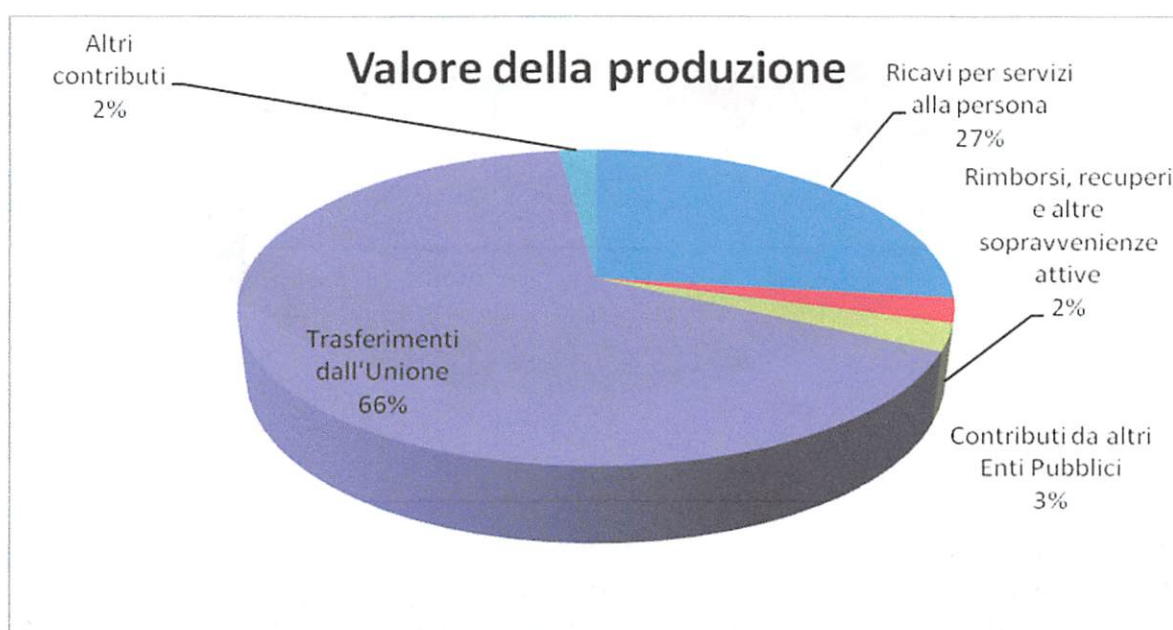
NB. Se si considera che:

- a) l'85% dei costi dei servizi generali è costituita da costi per il personale;
- b) oltre l'80% di questo personale è di profilo socio-assistenziale ed educativo, quindi direttamente coinvolto nella presa in carico dell'utente;
- c) la relazione con l'utente è essa stessa "servizio alla persona";

se ne deduce che la percentuale dei costi dei servizi alla Persona, nella sostanza, è sicuramente più alta di quella indicata (71%).



Il **valore della produzione** ammonta a € 15.527.651 così riconducibile:



NB. La differenza tra il valore e i costi della produzione è costituito dalle imposte sul reddito (€ 250.748) che non vengono inclusi nei costi della produzione.

Si segnala che sempre molto critici, anche nel 2017, i tempi di trasferimento dei fondi dall'Unione ad ASC che non hanno consentito di contare su un flusso costante di cassa.

La mancanza di liquidità ha fatto sì che il **tempo medio di pagamento** delle rimanenti fatture dei fornitori sia stato superiore a quello del 2016 con crediti al 31 dicembre 2017 vs Comuni/Unione pari a € 3.259.094,91 (31,84 %) su uno stanziamento complessivo (incluso PDZ) di € 10.233.507.

Particolare impegno ha richiesto nel 2017, l'attività di **riscossione dei crediti** (inserita anche nel piano degli indicatori) alla cui realizzazione è stata dedicata una risorsa amministrativa impegnata al 70% oltre ad una significativa quota del tempo lavoro della Responsabile di Area.

A settembre 2017 sono stati estratti dalla contabilità i clienti con morosità dal 2010 al 2016.

La situazione era la seguente: 442 utenti morosi per un importo complessivo di € 430.750,04.

Per 26 utenti, per un importo complessivo di € 33.208,56, era stata già attivata la procedura di recupero con Engineering. A novembre, però, non risultava incassato nessun importo. E' stato perciò effettuato un incontro con la società da cui è emersa una ridottissima possibilità di recupero.

Sono state quindi analizzate le posizioni degli utenti con un debito complessivo nei 7 anni inferiore a € 50,00. Per coloro che non avevano più prestazioni nel corso del 2017 si è proceduto, previa verifica della coerenza delle posizioni su Ad hoc e Sosia, alla cancellazione del debito utilizzando il relativo Fondo (così come previsto dalla Deliberazione dell'Assemblea Consortile n. 5 del 15/12/2014 e come ripreso dal contratto di servizio con l'Unione art. 16); trattasi di 85 utenti per un importo complessivo di € 1.623,39.

Ancora, sono state acquisite e conservate agli atti le relazioni delle Assistenti Sociali per utenti che per svariati motivi non possono saldare il proprio debito (es deceduti, estreme condizioni economiche del nucleo). Trattasi di 25 relazioni + 1 avv. Rinuncia eredità per una svalutazione complessiva di € 103.872,15.

Per 230 posizioni creditizie comprese fra € 51,00 e fino a € 2.000,00 sono state inviate raccomandate; delle rimanenti sono previsti dei piani di rientro, una è stata inviata al Giudice Tutelare e una ad un Avvocato.

PROGETTAZIONE E FUNDRAISING

Nel 2017 sono state presentate e gestite le seguenti istanze di finanziamento, con gli esiti a fianco indicati:

Progetti	Soggetto finanziatore	Richiesta	Esito
Progetto e-care – Ritoviamoci	ASL di Bologna	€ 2.000,00	finanziato
Progetto Dopo di Noi	Regione Emilia Romagna	€ 49.250,00	finanziato
Progetto RADICE	Dipartimento Pari opportunità	€ 1.1250,00	finanziato
Progetto Di genere in genere	Regione Emilia Romagna	€ 4.583,00	finanziato
Progetto Summer Camp	Fondazione del Monte	€ 20.000,00	Finanziato
Progetto Vita indipendente disabili*	Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali	€ 32.967,00	finanziato
Progetto Habitat*	Regione Emilia Romagna	€ 29.833,00	finanziato

**Progetti pluriennali finanziati in anni precedenti*

Complessivamente sono stati finanziati progetti per 149.933,00 euro, senza considerare il progetto HCP che sarà analizzato successivamente.

Di seguito un approfondimento di alcuni dei Progetti svolti.

Progetto HABITAT

Il progetto Habitat, avviato nel 2016 con chiusura prevista a luglio 2018, è un progetto che intende sviluppare, implementare e testare una strategia di reingegnerizzazione di oggetti di uso quotidiano, conferendo loro elementi di "intelligenza" (smart objects), che consentano una transizione naturale ed economica verso ambienti di vita adeguati ai requisiti di inclusività ed assistenza, necessari all'autonomia delle persone anziane o in condizione di disabilità.

L'obiettivo principale di HABITAT è sviluppare e testare una piattaforma basata sull'Internet of Things (IoT) che consenta di realizzare ambienti riconfigurabili ed in grado di adattarsi progressivamente alle esigenze di chi li abita.

Un altro obiettivo importante è realizzare un'interfaccia naturale, che consenta il funzionamento della piattaforma in totale assenza di procedure complesse che potrebbero inficiarne la fruibilità. Tale obiettivo sarà perseguito trasformando oggetti di uso quotidiano, in smart objects, accrescendoli dell'intelligenza artificiale fornita dalla piattaforma.

I partner del progetto sono:

- CIRI ICT – Università di Bologna (Centro Interdipartimentale di Ricerca Industriale Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione), si occupa di piattaforme middleware e della comunicazione wireless, quindi dell'hardware;
- CIRI SDV – Università di Bologna (Centro Interdipartimentale di Ricerca Industriale Scienze della Vita e Tecnologie per la Salute), si occupa dello sviluppo di sistemi di supporto alle decisioni e di applicazioni di mobile health, quindi del software;
- TekneHub – Università di Ferrara, si occupa del design del prodotto e del design dell'interazione, nonché nell'innovazione design-driven, con particolare riferimento all'accessibilità e all'inclusione sociale, quindi della semplicità di utilizzo.

- Centuria Agenzia per l'Innovazione della Romagna è un centro per l'innovazione della Rete Alta Tecnologia, si occupa del trasferimento tecnologico e nella disseminazione dei risultati di ricerca, quindi della comunicazione;

Il progetto, che negli ultimi due anni ha impegnato in maniera significativa il personale dell'Area Anziani e Disabilità, nel corso del 2017 ha comportato l'organizzazione e lo svolgimento di iniziative per il co-design legato agli smart objects. In stretta connessione con gli altri partner, ASC ha, quindi, curato l'organizzazione di **2 workshop**:

- il primo, tenutosi il 19 aprile 2017, finalizzato ad analizzare se le funzionalità potenziali degli smart objects individuati fossero idonee ed accettate dagli utilizzatori finali;
- il secondo, svoltosi il 4 dicembre 2017, mirato a personalizzare gli smart objects in base alle indicazioni dell'utenza finale.

Tra le attività svolte: individuazione e preparazione della location presso uno dei nostri centri diurni; selezione e preventiva informazione dei partecipanti (operatori dei servizi, anziani non-autosufficienti, anziani autosufficienti, silver age, caregiver) ai gruppi di lavoro dei workshop; aggiornamenti periodici sull'evoluzione progettuale rivolti agli attori (tecnici, politici, cittadinanza) che a vario titolo sono stati coinvolti nel progetto; ulteriore analisi dei dati rilevati durante l'indagine sociale svolta nel 2016 (organizzazione delle informazioni relative alle caratteristiche dei soggetti intervistati).

Progetto Di Genere in Genere. Identità Differenze Relazioni Metropolitane

Progetto presentato in partenariato con la Città metropolitana di Bologna nel 2016 nell'ambito del quale l'azione attuata da ASC nel 2017 ha portato all'implementazione online dello strumento multimediale *La casa sul filo*, realizzato da Commissione Pari Opportunità Mosaico con finanziamento regionale nel 2001 nell'ambito del primo protocollo per il contrasto della violenza contro le donne.

La Casa sul filo si rivolge principalmente alla scuola, al mondo educativo e formativo e si presenta come un archivio di materiali, strumenti e indicazioni didattiche per lavorare con tutte le fasce di età scolastiche e parascolastiche sui temi delle identità, delle differenze e delle relazioni di genere.

I suoi contenuti ruotano attorno a 33 parole chiave. Raggruppamenti per ordine semantico delle parole chiave sono introdotti da una narrazione filmata, testimonianze di bambine, bambini, uomini e donne raccolte in anni di lavoro educativo, da un lato, e di sostegno alle vittime di violenza dall'altro.

Per ognuna delle 33 parole chiave viene offerta una lettura esplicativa organizzata su tre livelli: introduttivo, di approfondimento e relativo alla dimensione della violenza contro le donne. A ogni parola chiave sono poi collegati alcuni strumenti: un'Antologia di citazioni di autrici e autori vari, una serie di Materiali didattici differenziati per ordine e grado scolastici, una filmografia ragionata, una bibliografia tematica, una serie di documenti legislativi e un indirizzario. Tale strumento, diventato inutilizzabile a causa dell'invecchiamento del software, continua a essere richiesto per l'attualità di buona parte dei suoi contenuti.

Per la realizzazione dell'azione progettuale di implementazione era stato preventivato un budget di 10.000 euro che, fortemente decurtato, ha imposto una riformulazione dell'idea progettuale. La scelta è stata quella di implementare online l'intera struttura dello strumento, ma di riempire solo alcune delle finestre di testo.

Le attività si sono svolte tra gennaio e maggio 2017 con presentazione dello strumento implementato nell'ambito di un evento pubblico.

Progetto Radice. Rafforzare l'autonomia delle donne, Implementare i CEntri di semiautonomia.

Il progetto è stato presentato da Casa delle Donne in qualità di Associazione capofila e da ASC InSieme e ASP Città di Bologna in qualità di partner, nel 2016 nell'ambito dell'Avviso "per il potenziamento dei centri antiviolenza e dei servizi di assistenza alle donne vittime di violenza e ai loro figli e per il rafforzamento della rete dei servizi territoriali" pubblicato dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Il progetto verte su quattro azioni principali: rafforzamento della rete territoriale, sostegno ai percorsi di autonomia (abitativa e lavorativa) post-ospitalità, interventi di recupero di uomini responsabili di violenza, supporto (educativo) ai minori vittime di violenza assistita. La scelta di aderire a questo progetto è stata motivata dalla necessità, condivisa da diverse Aree operative, di avviare interventi specifici e consistenti per uomini responsabili di violenza e dalle iniziative pregresse di adesione al progetto Give Up per l'apertura di un Centro per il trattamento di uomini responsabili di violenza (bando Daphne 2013) e di avvio, al proprio interno, di una formazione specifica su violenza intrafamiliare e responsabilità maschile della violenza contro le donne.

Il finanziamento del progetto RADICE permette ad ASC InSieme l'invio gratuito di uomini responsabili di violenza presso il Centro *Senza violenza* inaugurato il 17.11.2017 a Bologna e l'attivazione di borse lavoro per donne del territorio ospitate presso la Casa delle Donne. L'adesione al progetto non ha comportato cofinanziamento per ASC InSieme, ma l'impegno a partecipare a tutte le azioni di coordinamento attraverso il supporto della collaboratrice esterna in materia di Pari Opportunità.

			per i dipendenti: n. 3, realizzati dall'Ufficio associato interprovinciale per la prevenzione del contenzioso nei rapporti di lavoro.
	Revisione dell'attuale sistema di rendicontazione sociale (GGG)	Produzione e condivisione con la committenza di set di indicatori per ogni categoria di servizio: si/no, di un documento di analisi dei dati per la valutazione di efficacia degli interventi effettuati: si/no	Il documento contenente il set di indicatori di efficienza ed efficacia e' stato prodotto da un gruppo di lavoro misto ASC/Committenza e condiviso con la dirigenza tecnico-politica dell'Unione. In sede di previsione di bilancio saranno selezionati quegli indicatori utili a monitorare i servizi ritenuti maggiormente significativi.

COMUNICAZIONE, TRASPARENZA E RENDICONTAZIONE SOCIALE

La comunicazione di un'azienda verso l'esterno è uno strumento indispensabile per migliorare la propria identità ed immagine ed ottenere la credibilità e la fiducia di tutti i gli stakeholders. Una corretta informazione e comunicazione, infatti, favorisce il dialogo e l'accesso ai servizi da parte della cittadinanza, consente di acquisire una maggiore visibilità, agevola la trasparenza e previene il rischio di corruzione.

Sul piano della trasparenza e anticorruzione, ASC oltre a mantenere aggiornati gli specifici piani triennali come da normativa vigente, ha scelto di adottare come strumento di massima trasparenza verso l'esterno una corretta rendicontazione della spesa sociale.

Questa, infatti, non solo consente di ottenere credibilità e fiducia da parte della cittadinanza ma offre a quest'ultima anche la possibilità di "partecipare" alla realizzazione del welfare locale attraverso specifiche azioni che partono proprio da una conoscenza condivisa delle informazioni.

A tal fine, dal 2012, ASC si è dotata del cosiddetto GGG, un sistema online di rendicontazione sociale che consente di restituire non solo i dati relativi ai costi della spesa sociale per ogni singolo intervento attuato, ma anche la loro distribuzione per Generi, Genesi e Generazioni che rappresentano le tre dimensioni dello sguardo di pari opportunità sul bilancio di ASC InSieme.

E' possibile accedere al sistema di rendicontazione online attraverso il sito dell'Azienda che consente, attraverso l'interrogazione dei dati, di attivare ricerche specifiche su: Comune, utenti, Servizi e Interventi e relativi costi, generi, genesi e generazioni di destinazione di Servizi e Interventi.

La raccolta di tutti i dati da inserire nel sistema richiede ogni anno un impegno significativo di tutto il personale, in particolare quello amministrativo, oltre ad un lavoro di editing e condivisione dei dati che viene svolto dalla collaboratrice esterna che supporta la Direzione in materia di Pari Opportunità e da un amministrativo dedicato.

A conferma dell'importanza che rendicontazione sociale e comunicazione assumono per l'Azienda, si riporta di seguito un estratto del Piano degli indicatori 2017 che hanno previsto specifiche azioni ed indicatori anche in questa area:

Obiettivo generale	Azioni specifiche	Indicatori	Verifica raggiungimento
Favorire il dialogo e l'accesso ai servizi da parte della cittadinanza, per una maggiore visibilità dell'azienda e per agevolare la trasparenza	Implementazione azioni per la trasparenza	Obblighi in materia di trasparenza: 100% , Verifica della sezione dedicata del sito: mensile, Numero atti pubblicati....	Atti amministrativi: 141. Altri documenti: 42
	Migliorare la comunicazione esterna	Numero di pubblicazioni al di fuori dell'ambito locale: almeno 3	3 pubblicazioni: Superando.it, sito Ufficio scolastico regionale, sito dedicato habitat
	Predisposizione e monitoraggio del piano triennale di prevenzione della corruzione	Azioni per il monitoraggio del Piano anticorruzione: sì/no Aggiornamento dei dipendenti: n. incontri 3	Monitoraggio sui procedimenti principali previsti nel Piano Anticorruzione in particolare su concorsi, contributi e gare. Incontri di formazione

CONTRIBUTO AI PROCESSI PARTECIPATIVI

Nell'ambito del sistema di governance che regola i rapporti tra Azienda, Unione, Comuni e Distretto Sanitario, è richiesta la partecipazione della Direttrice, supportata dai Responsabili di Area o anche da altri tecnici a seconda delle necessità.

Tre fondamentalmente sono gli organismi in seno ai quali si attivano i processi partecipativi che hanno un impatto diretto sui servizi dell'Azienda.

Il Forum socio-sanitario

Il Forum socio-sanitario è un organismo che ha l'obiettivo di agevolare l'iter degli atti di competenza del Comitato di Distretto tramite approfondimenti sulle singole tematiche da trattare. Esso è composto dagli/dalle Assessori/e con delega alle Politiche Sociali dei Comuni dell'Unione ed è presieduto dall'Assessore alle Politiche Sociali e socio-sanitarie dell'Unione. Partecipano al Forum socio-sanitario la Direttrice del Distretto socio sanitario e la Responsabile dell'Unità Attività Socio Sanitarie dell'AUSL di Bologna. Intervengono infine anche la Dirigente del Servizio Sociale Associato, il Responsabile dell'Ufficio di Piano, la Responsabile dell'Ufficio Sociale dell'Unione, gli organi politici e tecnici di ASC InSieme.

Nel 2017 si sono svolti 19 incontri di FORUM (durata media: 3 ore) di cui 5 rivolti alla sola parte politica. I **14** restanti, cui era prevista la partecipazione di ASC, hanno coinvolto in media 2,14 risorse dell'azienda (di cui 1,71 dell'Ufficio di Direzione), per un totale complessivo di circa **90 ore**.

Il TRIC

Il Tavolo di Raccordo Integrazione Coordinamento è lo strumento tecnico a supporto di tutta l'attività programmatica del Distretto ed è parte integrante dell'Ufficio di Piano. Esso svolge funzioni di impulso, istruttoria, coordinamento e verifica dei Servizi Sociali e Socio-Sanitari distrettuali. In particolare partecipa alla predisposizione dei progetti da inserire nei Piani di Zona per la Salute e il Benessere Sociale e alla definizione delle risorse finanziarie necessarie per la loro attuazione. Esso si occupa anche di monitorare periodicamente lo stato di attuazione dei Servizi e la congruenza con il Piano Finanziario.

Il TRIC è composto dal/la Direttore/a o Responsabile dell'Area Servizi alla Persona di ogni Comune del Distretto, dalla Responsabile dell'Unità Attività Socio-Sanitaria e dalla Responsabile dell'Unità Amministrativa del Distretto di Casalecchio di Reno dell'Azienda Unità Sanitaria Locale ed è coordinato dal Responsabile dell'Ufficio di Piano. Al fine di facilitare l'attività di rendicontazione e di monitoraggio ai suoi incontri sono invitate anche figure esterne quali esperti, figure istituzionali, referenti di ASC InSieme.

Nel 2017 si sono svolti **7 incontri** del TRIC (durata media: 3 ore), di cui 1 rivolto a soli tecnici dei Comuni. I **6** restanti, cui era prevista la partecipazione di ASC, hanno coinvolto in media 2,5 risorse dell'azienda (di cui 2,16 dell'Ufficio di Direzione), per un totale complessivo di circa **45 ore**.

Il Distretto Sanitario e l'integrazione socio-sanitaria

L'integrazione socio-sanitaria è funzione fondamentale nell'esercizio del ruolo del Distretto Sanitario. Essa è assunta come principio di organizzazione e di funzionamento, a livello distrettuale, del Servizio Sanitario Nazionale e del Servizio Sanitario Regionale. La centralità del/della cittadino/a e la sua unicità nel diritto alla tutela della propria salute sono principi ispiratori del Servizio Sanitario Nazionale e sono salvaguardate dai processi di integrazione socio-sanitaria, sia sul piano della programmazione dei Servizi, sia su quello della loro organizzazione ed erogazione.

L'obiettivo di una piena realizzazione dell'integrazione socio-sanitaria è sostenuto dal Distretto Sanitario attraverso la promozione del confronto e del dialogo tra i Servizi presenti sul territorio, Ospedale compreso, e della coerenza tra attività sanitarie e attività sociali anche assicurate da Enti diversi.

In particolare, il Distretto Sanitario è titolare della assegnazione del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA). Si tratta di risorse destinate dalla Regione Emilia Romagna per garantire l'accesso agli Interventi e Servizi socio-sanitari o Sociali a rilievo Sanitario definiti dalla programmazione integrata approvata dal Comitato di Distretto.

ASC, insieme all'Ufficio Sociale Associato dell'Unione, partecipa attivamente alla pianificazione e al monitoraggio dei servizi finanziati con il FRNA che l'Ente integra in quota parte con percentuali diversificate nel rispetto della normativa vigente.

Nel 2017, a tal fine, sono stati effettuati **14 incontri** che hanno coinvolto il Responsabile dell'Area Anziani e Disabilità per un totale di circa **40 ore** cui si aggiungono altri diversi incontri su tematiche specifiche (in particolare esternalizzazione della CRA e legge sul Dopo di noi). In alcune specifiche occasioni è stata prevista, oltre alla presenza del Responsabile dell'Area Anziani e Disabilità anche quella della Direttrice e dell'amministrativa di Area.

Oltre che nella pianificazione e nel monitoraggio dei servizi finanziati dal FRNA, molto importante è il contributo dei professionisti di ASC nell'ambito di altri percorsi di integrazione socio-sanitaria che si realizzano in particolare attraverso lo strumento delle UVM (unità di valutazione multidimensionali) che possono riguardare qualsiasi tipologia di utente.

Infine, per gli adulti, sono previsti anche momenti strutturati di partecipazione sia con il CSM che con il SERT.

Altri percorsi partecipati

Molto alta è la partecipazione di rappresentanti dell'Azienda anche in altri tavoli di lavoro non solo distrettuali ma anche della Città Metropolitana e della Regione. In particolare si segnala l'impegno, nel 2017, profuso dalle Responsabili dell'Area Minori e Famiglie e dell'Area Adulti nei seguenti contesti:

Area Minori e Famiglie

- Gruppo di lavoro per il monitoraggio e la verifica sull'applicazione dell'accordo metropolitano per l'accoglienza e l'ospitalità di donne vittime di maltrattamento
- Gruppo di progettazione per adesione al bando regionale per l'autonomia abitativa delle donne vittime di violenza
- Gruppo di lavoro per il confronto e la condivisione della programmazione dell'attività alla sperimentazione di ambito metropolitano del Programma P.I.P.P.I.
- Garsia Minori 7 incontri
- DGR 1102/2014 (casi complessi)

- PRonto Intervento Sociale (PRIS)
- Centro sovradistrettuale affido e adozioni
- Albo fornitori minori metropolitano
- Progettp SPRAR Metropolitano

Area Adulti

- Tavoli di lavoro relativi a Immigrazione e SPRAR tenutisi a diversi livelli (Prefettura, Città Metropolitana, Comune di Bologna, Comuni del Distretto)
- Tavoli distrettuali per l'avvio delle attività previste dalla Legge 14/2015

L'ACCESSO AI SERVIZI

LO SPORTELLO SOCIALE

Gli Sportelli Sociali sono il punto unico di accesso a tutti i Servizi Sociali.

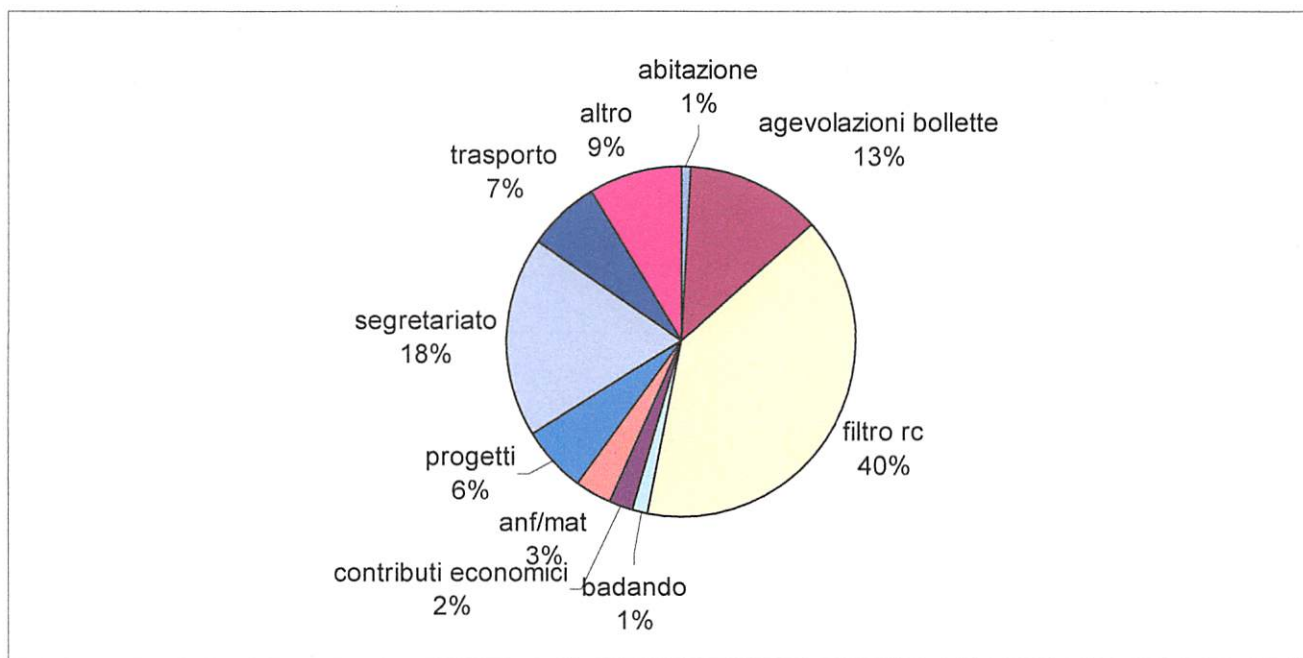
Forniscono informazioni e orientamento sui diritti e le opportunità sociali e socio-sanitarie e sui Servizi e gli Interventi disponibili sul territorio (istituzioni pubbliche, servizi privati, volontariato e terzo settore). Rappresentano, inoltre, il filtro attraverso il quale, se necessario, avviene l'invio per la valutazione della presa in carico da parte dei Servizi Sociali.

Tra le loro funzioni garantiscono anche la raccolta di domande e l'istruttoria per gli adempimenti amministrativi relativi alla richiesta di contributi economici finalizzati a particolari tipologie di intervento.

In ogni Comune (e in tutte le località del Comune di Valsamoggia) è attivo uno Sportello Sociale per un totale complessivo di ore settimanali di funzionamento di **153** (141 di front-office ad accesso libero e 12 di back-office)

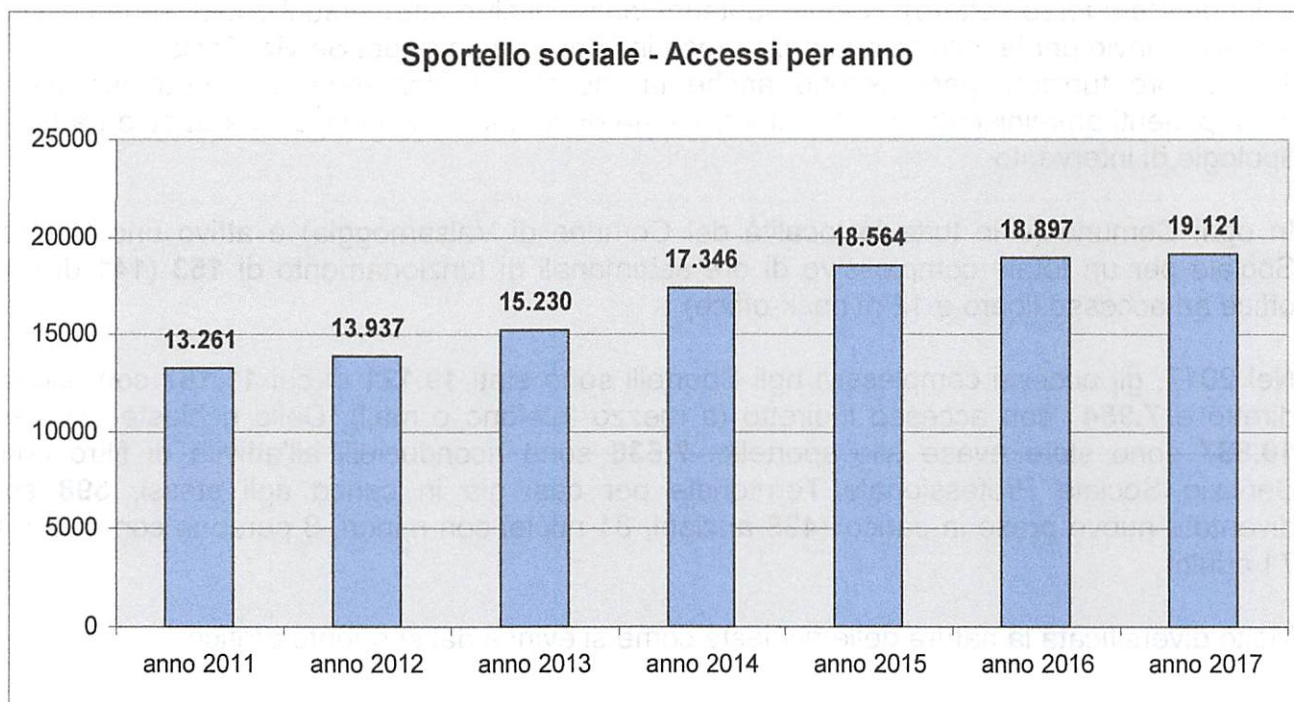
Nel 2017, gli accessi complessivi agli Sportelli sono stati **19.121** di cui **11.167** con accesso diretto e **7.954** con accesso indiretto (a mezzo telefono o mail). Delle richieste espresse, **10.887** sono state evase allo sportello, **7.636** sono riconducibili all'attività di filtro con il Servizio Sociale Professionale Territoriale per casi già in carico agli stessi, **598** sono diventate nuove prese in carico (438 anziani, 81 nuclei con minori, 8 persone con disabilità, 71 adulti).

Molto diversificata la natura delle richieste come si evince dal seguente grafico:



*ALTRO: comprende voci singolarmente sotto l'1% (assegno di cura; CRA; centro diurno; corsi di formazione; farmaci; L13 - L.29 - info invalidità; lavoro; pasti; podologia; SAD; scuola; segnalazioni; protocollo sfratti)

Il trend degli accessi è progressivamente in aumento negli anni (vedi tabella sottostante). Da considerare però che nel 2017 hanno avuto un peso significativo nell'incremento gli accessi per il SIA che sono contemplati nella voce "Progetti" (passata dal 3 al 6% rispetto al 2016), e che dal 2018 avranno una quantificazione separata.



ALTRE MODALITA' DI ACCESSO

La presa in carico da parte del Servizio Sociale Professionale Territoriale può essere anche *diretta*, ossia senza filtro dello sportello, nei seguenti casi:

- presa in carico diretta di nuove situazioni con richieste dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale Ordinario, Tribunale per i Minorenni);
- presa in carico diretta di nuove situazioni per interventi effettuati dal PRIS;
- presa in carico diretta su invio dei Servizi Sociali di altri Comuni fuori distretto per flussi migratori in entrata;
- presa in carico diretta di nuove situazioni segnalate dalla scuola.

Prese in carico di nuove situazioni per interventi effettuati dal PRIS nel 2017:

Numero di PRIS	29
Numero di minori interessati da almeno un intervento PRIS	40
Minori interessati da più di un intervento PRIS	2
Minori interessati da interventi PRIS già negli anni precedenti	3
Minori presi in carico in seguito a intervento PRIS	15
Minori per i quali è scaturita una spesa in seguito a intervento PRIS	11 di cui 3 per inserimento in comunità, 2 in struttura mamma-bambino, 6 in albergo

PROGETTI/SERVIZI/INTERVENTI SPECIFICI DI AREA

AREA ANZIANI E DISABILITA'

I dati completi relativi ai servizi ed interventi dell'Area Anziani e Disabilità saranno disponibili a breve sulla sezione GGG del sito dedicata alla rendicontazione sociale.

In questa sede saranno approfondite, in particolare, quelle attività che erano oggetto di monitoraggio strutturato perché inserite nel Piano degli indicatori 2017.

Un'informativa dettagliata, inoltre, sarà fornita sul percorso che ha portato al nuovo accordo per l'inclusione scolastica degli alunni con disabilità ex Legge 104/92 che ha vista impegnata l'Area per buona parte dell'anno.

Si riporta di seguito estratto del Piano degli Indicatori 2017 relativo ai servizi dell'Area con verifica dello stato di realizzazione delle attività che sarà poi approfondito punto per punto.

Obiettivo generale	Azioni specifiche	Indicatori	Verifica raggiungimento
Implementare gli strumenti per il controllo di gestione e i sistemi informativi ed informatici, interni ed esterni, per la rendicontazione e valutazione dei servizi	Gestione delle strutture a carattere diurno	Tasso di utilizzo uguale o superiore allo standard definito dall'accREDITAMENTO: 85%	Tasso di utilizzo 2017 Centri diurni anziani: 90,98%
	Azioni per il miglioramento delle percentuali di incasso rette utenti	Aumento della percentuale di pagamento rette effettuate al pagamento della retta con RID: dalla percentuale 2016 del 20% ad almeno 30%	Percentuale pagamenti tramite RID a dicembre 2017: 37,55%
Attuazione della normativa regionale in merito all'accREDITAMENTO di servizi socio-sanitari	Monitoraggio attuazione accREDITAMENTO definitivo	Redazione relazione annuale per i servizi accREDITATI nei termini stabiliti dalla SIC: si/no	Relazione annuale CDA (centri diurni anziani) prot. n. 5633 del 11/17/17; Relazione annuale CRA prot. 5213 del 29/06/17
	Valutazione della sostenibilità della gestione diretta del nucleo della CRA	Definizione dello stato dell'arte e condivisione con Unione: studio di sostenibilità e convenienza nella esternalizzazione del nucleo - si/no	Lo studio di fattibilità e' stato adottato dal Comitato di Distretto (che coincide con la Giunta dell'Unione allargata al Direttore del Distretto) il 10/7/2017, il Consiglio dell'Unione ha approvato l'esternalizzazione con delibera n. 32 del 2/10/2017
Rendere progressivamente omogenee le tariffe, compatibilmente con le risorse finanziarie	Applicazione nuova ISEE ai servizi per la non autosufficienza e per il calcolo della capacità economica, monitoraggio della contribuzione economica dell'utenza dei servizi rivolti ai disabili	Applicazione dei nuovi criteri per l'integrazione rette casa di riposo si/no - Definizione documento di analisi del complesso degli interventi e delle agevolazioni economiche rivolte ai disabili si/no	Applicazione a decorrere dal 01/07/2017/ Documento fatto: si

Riprogettazione di servizi ed interventi per una risposta più efficace ed efficiente ai bisogni dei cittadini	Superamento del doppio servizio per i disabili inseriti in strutture residenziali	Monitoraggio del percorso di superamento dei doppi servizi: n. PAI monitorati 100% n. monitoraggi annuali 2	Sono stati monitorati il 100% dei PAI - maggio e giugno in UVM, ottobre e novembre tramite colloqui con RC
	Monitoraggio Progetto Inpdap 2014 ed avvio Progetto Inpdap 2017	Avvio nuovo progetto 2017: almeno 60 domande. Rendicontazione finale progetto 2014 al 30/06/2017: si/no	Domande pervenute 62 - Rendicontazione al 30/6 effettuata come da verbale della Commissione mista del 29/9/2017
	Sperimentazione di co-housing - Casa tra le nuvole	Monitoraggio e valutazione della soddisfazione degli utenti e delle famiglie coinvolti nel progetto: si/no, n. utenti monitorati 100%	Sono stati monitorati tutti gli utenti: n. 5 disabili del gruppo appartamento e n. 4 inquilini degli appartamenti per l'autonomia; il metodo utilizzato, considerato il target, e' stato l'intervista qualitativa - come da relazione del coordinatore di struttura del 18/12/2017 acquisita prot.n. 19 del 9/1/2018
	Sperimentazione di co-housing - Villa Magri	Attuazione del progetto definito nel 2016 - n. utenti coinvolti ...; sottoscrizione convenzione con un'associazione di volontariato per il supporto agli inquilini si/no	Utenti coinvolti 12, sottoscritta convenzione con Croce Rossa Italiana
	Azioni di supporto alla domiciliarità	Organizzazione di un sistema integrato di interventi a supporto dei caregiver in attuazione della LR 2/14: si/no, n. di azioni attivate: almeno 2, n. di iniziative rivolte alla cittadinanza organizzate: almeno 2, n. gruppi AMA attivati: almeno 2, n. eventi formativi organizzati: almeno 5	Progetto Badando 3.0 – Azioni di supporto ai caregiver: Il mio amico parkinson, Ritroviamoci; Iniziative di supporto alla cittadinanza: Oggi ti narro di me il 19/1/17 e Altruista si diventa il 25/5/17, gruppi AMA: Barcollo ma non mollo e Badiamoci; Eventi formativi realizzati n. 7: 1 L'analisi del bisogno assistenziale; 2 Alzheimer, demenze, strategie comunicative; 3 La bellezza non ha età: messa in piega e manicure; 4 Elaborazione del lutto: cosa accade se manca?; 5 Quando bere diventa un problema; 6 Death caffè ovvero il Circolo dei mortali; 7 Mobilitazioni, posture e ausili.

Valutazione degli interventi erogati in relazione al sistema e all'utenza	Valutazione della soddisfazione degli utenti diretti e indiretti dei servizi con strumenti di analisi qualitativa	Definizione, somministrazione e valutazione dei risultati di un questionario di soddisfazione dei familiari/utenti dei centri diurni per anziani: sì/no, strutture coinvolte: almeno 2, livello di soddisfazione alto: almeno 85%	Strutture coinvolte 5, questionari tabulati 115, livello di soddisfazione calcolato 92,40 %
---	---	---	---

Gestione delle strutture a carattere diurno

L'indicatore di riferimento è il tasso di utilizzo del servizio Centro diurno pari o superiore allo standard previsto dall'accreditamento dell' 85%

Struttura	Posti autorizzati	N. giornate di apertura	Copertura massima	Presenze	Assenze	Copertura effettiva	Tasso di utilizzo	Tasso di presenza
a	B	C	d = b x c	e	f	g = e+f	g:d	e:g
Pedrini	25	245	6.125	5.288	581	5.869	95,82%	90,10%
Biagini	25	245	6.125	5.276	683	5.959	97,29%	88,54%
Fantoni	20	245	4.900	4.456	533	4.989	101,82%	89,32%
Villa Magri	20	245	4.900	3.739	754	4.493	91,69%	83,22%
Il Borgo*	25	245	6.125	3.970	341	4.311	70,38%	92,09%
			28.175	22.729	2.892	25.621	90,94%	88,71%

Il tasso di utilizzo medio è pari a 90.94%. In una struttura il tasso è superiore al 100% in quanto è stato possibile inserire utenti su posti già occupati da anziani che avevano programmato assenze superiori ai 15 gg. È stato interessante calcolare anche il tasso di presenza in quanto è strategico in funzione dell'aumento delle entrate, in caso di assenza il posto viene mediamente retribuito dall'utente e dal FRNA al 45%.

La copertura massima è stata calcolata considerando la struttura *Il Borgo* a 25 posti anche se l'organizzazione e il personale sono dimensionati in base alla capienza ridotta a 20. Se si considerasse il Borgo in base ai fattori produttivi utilizzati, il tasso di utilizzo complessivo delle strutture si attesterebbe al 95,07 %.

Azioni per il miglioramento delle percentuali di incasso rette utenti

L'indicatore di riferimento è l'aumento della percentuale di pagamento rette effettuata tramite RID lo standard previsto era il 30%, il conteggio è stato fatto sul mese di dicembre 2017:

Modalità di pagamento delle rette dei servizi	Importo	%
Bonifico	€ 29.896,87	21,89%
Ccp	€ 55.389,91	40,56%
RID	€ 51.284,93	37,55%
	€ 136.571,71	100,00%

Attuazione e monitoraggio dell'accreditamento definitivo

L'indicatore di riferimento è la redazione della relazione annuale per i servizi accreditati nei termini stabiliti dal SIC (Ufficio sociale associato). La relazione annuale dei Centri Diurni anziani e' stata inviata con nota prot. n. 5633 del 11/07/17 mentre quella della Casa Residenza Anziani con nota prot. 5213 del 29/06/17.

La relazione del servizio CRA e' stata redatta avendo a riferimento il percorso di esternalizzazione, quindi senza una visione sul lungo periodo. La relazione relativa ai servizi CD anziani, invece, è stata improntata alla qualificazione dei servizi attraverso progetti di miglioramento come per esempio Centri diurni 2.0 per la stimolazione cognitiva degli anziani attraverso ICT e la rilevazione della customer satisfaction attraverso la somministrazione di questionari di gradimento a ospiti e familiari, come illustrato successivamente.

Valutazione della sostenibilità della gestione diretta del nucleo della CRA

L'indicatore di riferimento è la definizione dello stato dell'arte e condivisione con l'Unione dello studio di sostenibilità e convenienza nella esternalizzazione del nucleo.

Lo studio di fattibilità e' stato adottato dal Comitato di Distretto (che coincide con la Giunta dell'Unione allargata al Direttore del Distretto) il 10/7/2017. Il Consiglio dell'Unione ha stabilito l'esternalizzazione del servizio con delibera n. 32 del 2/10/2017.

Lo studio di fattibilità ha analizzato i due scenari possibili: la completa internalizzazione e la completa esternalizzazione.

La prima ipotesi ha rilevato diverse criticità in materia di gestione del personale. In particolare il calcolo del numero di operatori necessari alla gestione della struttura in base ai parametri dell'accreditamento socio-sanitario ha evidenziato che per la completa internalizzazione sarebbe stato necessario procedere all'assunzione di circa 24 operatori OSS (in aggiunta agli attuali 6), in quanto la presenza della maggioranza di personale con rapporto di lavoro somministrato è incompatibile con la normativa sull'accreditamento.

L'assunzione di un numero considerevole di operatori socio-sanitari presentava le seguenti criticità:

- vincoli sia in materia di spesa di personale e di capacità assunzionale;
- problematiche di efficacia di gestione (tipologia contratto di lavoro, lavoro su turni notturni e a copertura h 24, inidoneità da ricollocare, costo aggiuntivo per eventuali sostituzioni).

Le criticità presentate dalla seconda ipotesi, invece, riguardavano soprattutto la ricollocazione efficace del personale attualmente impiegato nella gestione della struttura. Attraverso un percorso di concertazione interna con il personale e le organizzazioni sindacali, però, e' stato predisposto un piano adeguato che prevede:

1. la ricollocazione del coordinatore in altri servizi,
2. il comando al nuovo soggetto gestore per tre anni dell'addetta al centralino e dell'ausiliaria della cucina (una probabilmente andrà in pensione, l'altra e' fortemente motivata a rimanere presso la CRA),
3. la ricollocazione in posti già finanziati di 3 operatori socio-sanitari e della RAA, quindi senza oneri a carico del sistema, i
4. la creazione di un organico potenziato presso i CD anziani in gestione diretta con l'obiettivo di ridurre sostanzialmente il costo delle sostituzioni, prima operato con agenzie interinali.

Il piano di ricollocazione efficace del personale ha fatto propendere la scelta politica verso l'esternalizzazione.

Applicazione nuova ISEE ai servizi per la non autosufficienza e per il calcolo della capacità economica, monitoraggio della contribuzione economica dell'utenza dei servizi rivolti ai disabili

L'indicatore di riferimento è l' applicazione dei nuovi criteri per l'integrazione rette casa di riposo e la definizione di un documento di analisi del complesso degli interventi e delle agevolazioni economiche rivolte ai disabili.

Dal 01/07/2017 sono stati applicati i nuovi criteri per l'integrazione rette casa di riposo. Di seguito le risultanze tramite un confronto tra i dati 2016 e 2017, quest'ultimo anno suddiviso in semestri:

Comuni	Utenti 2016	Importo 2016	Utenti I sem 2017	Importo I sem 2017	Utenti II sem 2017	Importo II sem 2017	Utenti 2017	Importo 2017	Costo medio 2016	Costo medio 2017
Casalecchio di Reno	18	€ 90.451,00	19	€ 44.058,00	13	€ 31.201,00	20	€ 75.259,00	€ 5.025,06	€ 3.762,95
Monte San Pietro	3	€ 18.274,82	7	€ 15.939,15	4	€ 12.552,49	7	€ 28.491,64	€ 6.091,61	€ 4.070,23
Sasso Marconi	6	€ 18.874,41	4	€ 12.379,90	3	€ 10.550,84	4	€ 22.930,74	€ 3.145,74	€ 5.732,69
Valsamoggia	16	€ 48.751,62	15	€ 36.836,84	10	€ 27.279,19	16	€ 64.116,03	€ 3.046,98	€ 4.007,25
Zola Predosa	7	€ 25.794,76	9	€ 19.274,73	7	€ 17.180,64	9	€ 36.455,37	€ 3.684,97	€ 4.050,60
	50	€ 202.146,61	54	€ 128.488,62	37	€ 98.764,16	56	€ 227.252,78	€ 4.042,93	€ 4.058,09

Per poter valutare compiutamente i dati quantitativi occorre tener presente che tra il 2016 e il 2017 e' andato a regime il nuovo sistema di tariffazione delle strutture con aumenti medi sulla retta sociale su base distrettuale di circa 700/800 euro mensili ad utente.

I nuovi criteri che hanno sostituito, dove presenti, i vecchi Regolamenti comunali hanno permesso di mantenere inalterato il costo medio annuo. Il documento si e' dimostrato uno strumento efficace per il servizio nell'ottica di massimizzare l'utilizzo del patrimonio degli utenti in funzione del pagamento della retta.

Sono state inoltre analizzate 172 posizioni di utenti disabili (se un disabile ha usufruito di due servizi e' stato considerato due volte), di seguito una sintesi:

Condizione Isee	N.	Retta media semiresidenza	Retta media residenza	Isee medio
Esente	35	0	0	-
Non presentato	40	4,27	14,72	-
Presentato	97	3,15	11,55	11.973,00
Totale	172			

Le tariffe sono un ambito di competenza dell'Unione dei Comuni, ASC interviene per le istruttorie tecniche e l'analisi dei dati e dell'impatto delle scelte politiche sui bilanci e sull'utenza.

Superamento del doppio servizio per i disabili inseriti in strutture residenziali

L'esigenza del superamento dei doppi servizi nasce dal fatto che, in regime di accreditamento definitivo, non è ipotizzabile che un utente che frequenta una struttura residenziale sia inserito anche in una struttura semiresidenziale, anch'essa accreditata. Nel 2016, pertanto, era stata progettata un'offerta diurna all'interno della struttura residenziale interessata – Casa Remo - comunicata formalmente all'utenza interessata in data 23/12/2016. Il percorso complesso, che ha visto la Committenza pubblica del Distretto Reno, Lavino e Samoggia (Unione dei Comuni, Distretto di Committenza e Garanzia, ASC InSieme) rapportarsi con i gestori, gli utenti, i familiari e le associazioni, è stato molto complesso e difficile da far recepire alle 9 famiglie degli utenti per cui era stato previsto per il 2017 un costante monitoraggio dei PEAI degli utenti coinvolti.

Durante il mese di gennaio si sono svolti due incontri presso la struttura Casa Remo presenti operatori ASL, ASC e il soggetto gestore per una verifica complessiva sul nuovo progetto, l'assetto del personale, l'avvio delle attività individualizzate e dei laboratori.

Durante il mese di aprile si sono svolti gli incontri presso la struttura con assistenti sociali e famiglie per la definizione del PEAI 2017. Per gli utenti che hanno mantenuto, seppur ridotti, accessi ai Centri Diurni il PEAI è stato condiviso anche con i coordinatori dei Centri Diurni.

La prima verifica del PEAI si è svolta in UVM con le risultanze di seguito elencate:

- in 4 casi è stata confermata la sospensione della frequenza del CD senza nessun aspetto problematico da segnalare;
- in 2 casi è stato concordato il mantenimento della frequenza del CD n.1 giorni a settimana fino al 30/04/2018;
- in 1 caso è stato concordato il mantenimento della frequenza del CD n. 2 giorni a settimana fino al 30/04/2018;
- in 1 caso è stata confermata la sospensione della frequenza del CD con la prescrizione di una maggiore sorveglianza da parte della struttura in relazione ad una aumentata reattività e mobilità dell'utente.

Per un utente il monitoraggio non è stato effettuato in quanto rientrata al domicilio all'inizio dell'anno con un progetto ad hoc attivato dalla famiglia con il supporto dei servizi.

La seconda verifica del PEAI è stata fatta dall' assistente sociale R.C. a fine 2017 confermando quanto previsto nelle UVM in sede di primo monitoraggio.

Monitoraggio Progetto Inpdap 2014 ed avvio Progetto Inpdap 2017

L'indicatore di riferimento è la rendicontazione finale del progetto 2014 e l'avvio del nuovo progetto 2017 con almeno 60 domande ricevute.

Sono state rendicontate le attività relative al progetto 2014 (concluso a giugno 2017) ed è stato avviato il progetto 2017 (da luglio 2017) attualmente a regime. Il progetto 2017 ha modalità diverse di erogazione rispetto ai precedenti; i richiedenti vengono inseriti in una graduatoria redatta in base alla data di presentazione e alla gravità, dalla quale si accede alle prestazioni in base alle risorse disponibili.

Di seguito alcuni dati di attività e di bilancio con l'obiettivo di evidenziare la dimensione del progetto e l'importanza economica dello stesso per l'Azienda. Il progetto prevede l'erogazione di prestazioni prevalenti, che consistono in assegni di cura erogati a seguito di presa in carico e valutazione di prestazioni integrative, che consistono in servizi erogati direttamente alle famiglie tramite i contratti di servizio attivi tra ASC InSieme e vari fornitori di prestazioni

sociali. INPS liquida direttamente le prestazioni prevalenti e rimborsa ASC InSieme per l'erogazione delle prestazioni integrative e per spese generali quali: sportello sociale, nucleo di valutazione case manager, rete di progetto, formazione.

Progetto 2014 (da maggio 2015 a giugno 2017)

Utenti	n. 82 di cui con prestazioni integrative	n. 55
	con prestazioni prevalenti	n. 51

Stima importo erogato direttamente da INPS a utenti per prestazioni prevalenti	€ 404.000,00
Importo rimborsato ad ASC per prestazioni integrative	€ 179.498,81
Importo rimborsato ad ASC per spese generali	€ 275.850,00

Progetto 2017 (da luglio 2017 a dicembre 2017)

Domande presentate	n. 84
Domande inserite in graduatoria	n. 60

Utenti destinatari di prestazioni	
di cui con prestazioni integrative	n. 22
con prestazioni prevalenti	n. 40

Stima importo erogato direttamente da INPS a utenti per prestazioni prevalenti	€ 60.000,00
Importo rimborsato ad ASC per prestazioni integrative	€ 20.933,69
Importo rimborsato ad ASC per spese generali	€ 12.343,50

Sperimentazione di co-housing – Casa tra le nuvole

La Casa tra le nuvole e' un servizio innovativo realizzato tramite la collaborazione pubblico-privato; nello specifico il progetto ha coinvolto: il Comune di Valsamoggia, che nel 2008 ha messo a disposizione uno stabile da ristrutturare, l'associazione Volhand, che con un importantissimo lavoro di fund raising ha raccolto i fondi necessari alla realizzazione, la coop Opengroup, incaricata dall'Associazione, titolare del servizio, di gestire la struttura. Il Comune di Crespellano prima, ASC InSieme poi, hanno garantito il supporto tecnico in tutta la fase di realizzazione, dal conferimento della struttura, al fund raising, alla gestione.

La struttura e' composta da:

- un gruppo appartamento con capienza 6 posti;
- da tre appartamenti destinati a persone in condizione di disabilità lieve;
- un appartamento per progetti di autonomia realizzati dall'Associazione Volhand;
- una sala polivalente a disposizione della struttura, delle associazioni e della cittadinanza.

L'indicatore di riferimento per il 2017 è stato il monitoraggio e la valutazione della soddisfazione degli utenti e/o delle famiglie coinvolti nel progetto. Lo standard atteso era il monitoraggio del 100% degli utenti.

Nello specifico sono stati monitorati tutti gli utenti: n. 5 disabili del gruppo appartamento e n. 4 inquilini degli appartamenti per l'autonomia.

Il metodo utilizzato, considerato il target, e' stato l'intervista qualitativa - come da relazione del coordinatore di struttura del 18/12/2017 acquisita prot.n. 19 del 9/1/2018, secondo le risultanze di seguito sintetizzate tramite l'estrapolazione di frasi esemplificative dell'intervista:

Sintesi monitoraggio della soddisfazione degli utenti della Casa tra le nuvole					
DOMANDA	Utente n. 1 Gruppo app.	Utente n. 2 Gruppo app.	Utente n. 3 Gruppo app.	Utente n. 4 Gruppo app.	Utente n. 5 Gruppo app.
	sintesi risposte	sintesi risposte	sintesi risposte	sintesi risposte	sintesi risposte
Come valuti la vita nella Casa?	Positivamente	sto bene, gli operatori mi danno le medicine e mi ascoltano	in casa mi trovo bene, la preferisco alla precedente abitazione	mi piacerebbe essere a casa con mia madre e andare a pranzo fuori	mi diverto da matti
Come ha inciso la Casa nel tuo benessere?	gli operatori e alcuni compagni mi aiutano a stare meglio	mi piace avere una camera tutta per me	vado al lavoro e sto imparando a cucinare, mi piace parlare con le altre persone	mi piace cucinare e aiutare in casa, mi fa star bene, gli operatori mi aiutano quando sono arrabbiata	mi piace andare a fare la spesa, mi fa star bene mettere a posto da sola
Cosa vorresti migliorare	vorrei fare ginnastica, vorrei una camera tutta per me	vorrei vivere da solo e fare tutto da solo	vorrei poter uscire da sola, la televisione in camera e andare piu' spesso al cinema e ai concerti	vorrei che xxxxx non mettesse il naso nelle mie cose	vorrei fare piu' punto e croce, vorrei che si litigasse di meno

DOMANDA	Utente n. 1 e 2 appartamento 1	Utente n. 3 appartamento 2	Utente n. 4 appartamento 3
	sintesi risposte	sintesi risposte	sintesi risposte
Come valuti la vita della Casa?	molto bene gli altri ospiti sono molto carini	molto bene mi ha permesso di essere indipendente	molto bene ho buoni rapporti con gli altri
Come ha inciso la Casa nel tuo benessere?	gli ambienti sono confortevoli e tranquilli	mi fa piacere incontrare altre persone così non mi sento sola	mi dà senso di sicurezza, in casa tutto è a portata di mano
Cosa vorresti migliorare	disponibilità degli operatori della struttura per accompagnamenti all'esterno	le mie condizioni fisiche e mentali, la casa è perfetta	vorrei un ascensore in cui posso salire anche la barella in caso di necessità

L' intervista ha fatto emergere aspetti molto interessanti che permetteranno al gestore e alla committenza di migliorare la qualità del servizio erogato.

L'aspetto innovativo è aver effettuato un'indagine qualitativa sulla qualità percepita direttamente nei confronti dei fruitori in condizione di disabilità e non dei familiari di riferimento.

Sperimentazione di co-housing - Villa Magri

L'indicatore di riferimento è l'attuazione del progetto cominciato nel 2016, il numero di utenti coinvolti e la sottoscrizione di una convenzione con un'associazione di volontariato per il supporto agli inquilini.

E' stata sottoscritta la convenzione con la Croce Rossa Italiana, gli utenti oggetto di monitoraggio sono stati 12. Le caratteristiche piu' interessanti della convenzione riguardano:

- l'organizzazione di incontri, a cadenza almeno mensile, con e tra i condomini-utenti di Villa Magri, quali:

- a) momenti di ritrovo che permettano ai condomini di stare assieme, conoscersi e instaurare relazioni amicali in modo da ridurre l'anonimia dell'abitare, aumentare la fiducia reciproca tra loro e ridurre il tempo che essi trascorrono in solitudine;
- b) occasioni di collaborazione tra i condomini che stimolino una responsabilizzare rispetto alla ricerca di risposte ai propri bisogni e a quelli degli altri condomini e attivino forme di impegno sociale;
- c) eventi in-formativi e di prevenzione su tematiche sanitarie o sociali di interesse dei condomini.

- il monitoraggio/sopralluogo, a cadenza settimanale, presso il condominio sottoforma di breve visita-saluto ai condomini-utenti, della durata orientativa di 2 ore al mese, per registrare l'insorgenza di eventuali necessità da riferire al referente progettuale di ASC InSieme.

Il progetto è stato presentato il 20/01/2018 al Convegno "Coi tempi che corrono, la famiglia nei sistemi locali di welfare – pratiche per la promozione familiare del benessere" organizzato dall'Associazione Le Querce di Mamre, con il patrocinio del Comune di Casalecchio di Reno, quale buona pratica locale.

Azioni di supporto alla domiciliarità

L'indicatore di riferimento è l'organizzazione di un sistema integrato di interventi a supporto dei caregiver in attuazione della LR 2/14.

Attraverso il progetto *Badando*, attivato a partire dal 2010, il Sistema guarda all'assistenza domiciliare dal duplice punto di vista: del bisogno dell'assistito di ricevere assistenza qualificata e del bisogno del caregiver professionale e/o familiare di ricevere tutela, formazione e counseling adeguati.

Obiettivi centrali del progetto sono:

- favorire la domiciliarità delle persone fragili;
- aumentare la qualificazione del lavoro di cura dei caregiver professionali e familiari, nella consapevolezza che il miglioramento della qualità assistenziale permette un miglioramento della qualità di vita delle persone fragili stesse;
- mettere a sistema l'assistenza familiare privata integrandola nei servizi territoriali;
- qualificare l'investimento della famiglia in termini di assistenza "out of pocket";
- favorire l'emersione del lavoro nero dei/delle "badanti";
- mediare tra famiglia e assistente familiare professionale.

Queste, invece, le azioni per la realizzazione degli obiettivi:

- realizzazione di percorsi formativi per le assistenti familiari occupate e/o disoccupate;
- creazione di un albo delle assistenti familiari formate o conosciute;
- supporto qualificato nella scelta dell'assistente familiare che meglio si adatta alle esigenze di assistenza espresse;
- individuazione di più associazioni di categoria per seguire la famiglia nell'attivazione e gestione del rapporto di lavoro;
- monitoraggio del lavoro della badante tramite l'assistente sociale e un'assistente domiciliare, opportunamente formata;
- accreditamento agenzie di lavoro interinale per la fornitura di pacchetti di assistenza per brevi periodi, da erogarsi tramite assistenti familiari;
- sportello badanti per attività di supporto e consulenza.

Nel corso degli anni il progetto cresce e allarga progressivamente la sua portata:

- nella versione *Badando 1.0* il progetto risponde al bisogno delle famiglie di trovare un supporto al lavoro di cura nei confronti delle persone fragili garantendo un servizio di assistenza e sostegno alla famiglia nelle operazioni di scelta e successiva stipula del contratto con la cosiddetta "badante" attraverso alcune Società di servizi;
- a partire dall'agosto 2011 il progetto evolve nella versione *Badando 2.0* ed aggiunge alle attività già previste anche il supporto nel reperimento di un'assistente familiare per brevi periodi tramite il ricorso della famiglia ad agenzie interinali;
- da settembre 2016 nella versione *Badando 3.0* il progetto integra azioni anche per il riconoscimento, la promozione e il sostegno della figura del caregiver familiare (ovvero la

persona cara all'assistito, come intesa dalla L.R. 2/2014 e altra normativa correlata).

Il 2017 è stato appunto l'anno in cui sono state progettate e attuate nuove azioni soprattutto a supporto dei caregiver familiari con accesso bassa soglia (libero non tramite presa in carico), destinate a raggiungere anche target di utenza che di solito non si rivolge ai servizi. Nello specifico sono stati realizzati:

Gruppi di sostegno

- Il mio amico parkinson;
- Ri-troviamoci Monte San Pietro;
- Ri-troviamoci Valsamoggia;

Gruppi di auto mutuo aiuto

- Badiamoci;
- Barcollo ma non mollo;
- Genitori di persone in condizione di disabilità

Iniziative di supporto alla cittadinanza

- Oggi ti narro di me il 19/1/17
- Altruista si diventa il 25/5/17

Formazione

Estensione dei rientri in aula a favore delle assistenti familiari inserite nella lista distrettuale anche ai caregiver familiari. Di seguito le iniziative formative realizzate nel 2017:

1. L'analisi del bisogno assistenziale
 2. Alzheimer, demenze, strategie comunicative;
 3. La bellezza non ha età: messa in piega e manicure;
 4. Elaborazione del lutto: cosa accade se manca?
 5. Quando bere diventa un problema;
 6. Death caffè ovvero il Circolo dei mortali;
 7. Mobilitazioni, posture e ausili.
- Apertura dello sportello "Spazio disabilità"

Il confronto tra i costi 2016 e 2017 ben rappresenta l'incremento degli investimenti in questo ambito:

Spese	Anno 2016	Anno 2017
Gestione della lista e contratto di lavoro	€ 39.071,00	€ 39.312,63
Monitoraggio	€ 4.300,00	€ 3.715,00
Contributi per pacchetti	€ 85.754,00	€ 160.999,89
Sportello/Promozione iniziative	€ 16.500,00	€ 17.385,00
Formazione	€ 3.000,00	€ 3.000,00
Totale	€ 148.625,00	€ 224.412,52
Entrate	Anno 2016	Anno 2017
Rimborso FRNA	€ 129.138,20	€ 202.126,52
Totale	€ 129.138,20	€ 202.126,52

I maggiori costi sono stati sostenuti dal FRNA in quanto il progetto è rientrato a pieno titolo tra gli strumenti del welfare distrettuale a sostegno della domiciliarità di anziani e disabili.

Un'altra importante operazione riuscita a sostegno della domiciliarità è stata anche quella che, attraverso un approfondito lavoro di analisi e studio normativo, ha determinato l'utilizzo del FRNA per il finanziamento di vari **interventi rivolti a minori disabili gravissimi**, prima a carico del bilancio sociale,. Nello specifico:

Tipologia di intervento	N. minori	Importo finanziato
Interventi educativi centri estivi	25	€ 65.260,42
Interventi educativi summer camp	16	€ 25.952,90
interventi educativi tempo libero	6	€ 14.872,05
trasporti minori	2	€ 1.500,00
	49	€ 107.585,37
Comune		
Casalecchio di Reno	23	€ 58.199,94
Monte San Pietro	1	€ 1.622,06
Sasso Marconi	4	€ 6.799,78
Valsamoggia	16	€ 26.424,79
Zola Predosa	5	€ 14.538,81
	49	€ 107.585,37

Valutazione della soddisfazione degli utenti diretti e indiretti dei servizi con strumenti di analisi qualitativa

L'indicatore di riferimento e' la definizione, somministrazione e valutazione dei risultati di un questionario di soddisfazione dei familiari/utenti dei centri diurni per anziani. Lo standard e' il seguente: strutture coinvolte almeno 2, livello di soddisfazione alto almeno 85%.

E' stato impostato un questionario con 31 domande: 29 a risposta chiusa e 2 a risposta aperta che è stato somministrato in tutte e 5 le strutture direttamente gestite da ASC InSieme. L'analisi dei risultati ha mostrato un indice di soddisfazione pari al 92,43% calcolato sulla base di una scala qualitativa da 1 a 10, tramite una media ponderata.

Complessivamente sono stati consegnati 146 questionari e restituiti compilati 118.

Un aspetto interessante riguarda l'analisi delle risposte alle domande aperte, una finalizzata ad evidenziare aspetti negativi (item 22) , una finalizzata invece ad evidenziare quelli positivi (item 23):

ASPETTI NEGATIVI		ASPETTI POSITIVI	
Argomento segnalato	N.	Argomento segnalato	N.
Servizio pasti	5	Attività di socializzazione	8
Flessibilità orari	2	Professionalità, organizzazione	24
Servizio trasporto	1		
Totale	8		32

Partendo dagli aspetti negativi segnalati sarà impostato il piano di miglioramento del 2018.

Il nuovo accordo di programma territoriale per l'inclusione degli alunni disabili

Il percorso per il nuovo accordo territoriale per l'inclusione degli alunni disabili, coordinato dal personale tecnico di ASC, ha visto l'Azienda, l'ASL, i Comuni, gli Istituti scolastici e le Associazioni confrontarsi sul tema dell'integrazione, dei processi, della valutazione e del monitoraggio dei progetti di supporto scolastico ad alunni in condizione di disabilità.

Nello schema sotto riportato la sintesi dell'intero percorso:

dic-17	Il Consiglio dell'Unione approva il nuovo Accordo metropolitano legge 104/92 per l'inclusione dei minori disabili in ambito scolastico
feb-17	Nel FORUM degli assessori dell'Unione viene licenziato il documento tecnico del gruppo di lavoro distrettuale sul tema dell'integrazione scolastica
mar-17	In AMBITO 2 viene dato mandato ad un gruppo composto da Istituzioni scolastiche, ASL, Comuni e Associazioni di definire il nuovo accordo territoriale. Il tavolo viene coordinato da ASC nella persona del sottoscritto, affiancato dalla coordinatrice dell'area disabile e dall'educatrici che coordinano gli interventi delle scuole
mar-17/ sett-17	Il Gruppo tecnico svolge 7 incontri. I riferimenti per la redazione dell'atto sono: l'accordo metropolitano e il documento del gruppo tecnico distrettuale. Tali documenti vengono integrati, analizzati e discussi il contributo di tutti gli attori
ott-17	Viene presentato al FORUM degli assessori il lavoro svolto e una bozza dell'Accordo
dic-17	Tutti gli attori del sistema condividono il testo dell'Accordo proposto dal gruppo tecnico
feb-18	Il Consiglio dell'Unione con proprio delibera n. 2 del 12/2/2018 approva formalmente l'Accordo territoriale

Il testo dell'accordo distrettuale, che recepisce e aggiorna quanto previsto dall'Accordo di Programma metropolitano per l'integrazione scolastica e formativa dei bambini e alunni disabili 2016-2021, presenta tutti gli elementi innovativi necessari per adeguare gli interventi all'evolversi dei nuovi contesti sociali determinato da

- aumento delle certificazioni d'integrazione scolastica di nuovi alunni con bisogni educativi speciali, anche provenienti da paesi stranieri;
- una struttura sociale ed economica che nella modernità lascia convivere nuove opportunità positive e solidali e rischi e derive di ampliamento delle fragilità sociali.

Questo mutamento della società ha imposto una nuova strategia nella progettazione degli interventi che devono essere costruiti secondo un approccio flessibile, tendenzialmente personalizzato e in stretto raccordo con le opportunità offerte dal territorio, attraverso lo strumento del lavoro di rete e di comunità.

Primo tra tutti gli elementi innovativi dell'accordo, l'introduzione dell'*educatore di plesso* che mira al superamento, lì dove possibile, del rapporto 1:1 non sempre funzionale alla crescita dell'alunno con disabilità e di tutto il contesto.

AREA MINORI E FAMIGLIE

I dati completi relativi ai servizi ed interventi dell'Area Minori e Famiglie saranno disponibili a breve sulla sezione GGG del sito dedicata alla rendicontazione sociale.

In questa sede saranno approfondite, in particolare, quelle attività che erano oggetto di monitoraggio strutturato perché inserite nel Piano degli indicatori 2017.

Un'informativa dettagliata, inoltre, sarà fornita su attività non comprese nella tabella degli indicatori che hanno rivestito carattere di straordinarietà richiedendo un marcato impegno da parte della Responsabile di Area in termini di tempo ed energie.

Si riporta di seguito estratto del Piano degli Indicatori 2017 con verifica dello stato di realizzazione delle attività che sarà poi approfondito punto per punto.

Obiettivo generale	Azioni specifiche	Indicatori	Verifica raggiungimento
Approvare specifici accordi di integrazione socio-sanitaria con l'AUSL relativamente ai servizi e agli interventi che vedono una forte collaborazione tra Comuni e AUSL per l'accesso e la presa in carico	Definizione modalità di applicazione DGR 1102/2014	Accordo sulla revisione dell'attuale accordo a livello distrettuale: si/no	La bozza dell'accordo è ancora in fase di rielaborazione attraverso il confronto e la condivisione con referenti UVM
Implementare gli strumenti per il controllo di gestione e i sistemi informativi ed informatici, interni ed esterni, per la rendicontazione e valutazione dei servizi	Azioni finalizzate all'implementazione del sistema informativo metropolitano GARSIA minori	Organizzazione evento formativo: si/no Caricamento dei dati: utenti in carico 2016 -100%, nuove prese in carico 2017 - 80%	Evento formativo realizzato; il caricamento dei dati 2016 è avvenuto per il 45%; le nuove prese in carico 2017 sono caricate per l' 80%
Riprogettazione di servizi ed interventi per una risposta più efficace ed efficiente ai bisogni dei cittadini	Valutazione Servizio Centro per le Famiglie	Elaborazione di una proposta di riprogettazione del Centro per le Famiglie si/no	Proposta presentata nel Forum degli assessori del 13.11.2017
Azioni di supporto alla crisi economica	Gestione integrata delle azioni di supporto alla crisi economica	Monitoraggio dell'applicazione del SIA si/no, n. utenti (e non utenti) del servizio che accedono alla prestazioni ..., n. assegnatari di contributi economici che accedono al servizio; valutazione impatto sul bilancio dell'azienda: si/no	N. beneficiari del SIA per il 2017: 117 di cui 79 già in carico ai Servizi, 20 nuove prese in carico, 18 da verificare. L'introduzione della nuova misura, portando nuove risorse sul territorio, ha avuto un impatto positivo sull'andamento gestionale dell'azienda che ha potuto aumentare complessivamente i destinatari di provvidenze economiche. Valore delle risorse erogate nel distretto € 101. 697,36 (calcolato per 99

			beneficiari su 117)
Valutazione degli interventi erogati in relazione al sistema e all'utenza	Analisi degli inserimenti dei nuclei con minori in strutture protette madre/bambini o per minori	Definizione di un sistema di monitoraggio che permetta di rilevare il tempo medio di permanenza in struttura e il numero e l'efficacia dei percorsi di uscita: si/no. Definizione tempo medio..., n. percorsi di uscita almeno 2	Per la definizione di un sistema di monitoraggio degli inserimenti in struttura - con i fondi della produttività e attraverso specifica procedura - è stato finanziato un progetto che vede tuttora impegnate un' assistente sociale ed un' educatrice in un lavoro di attenta analisi di tutti i progetti attivati dalle strutture al fine di valutare l'appropriatezza degli interventi e la congruenza dei tempi di permanenza al momento stimabili in 523 giorni (media delle permanenze calcolata sui 12 casi chiusi nell'anno). N. percorsi di uscita: 12

Definizione modalità di applicazione DGR 1102/2014

Sono proseguiti, nel 2017, gli incontri della responsabile di Area con la Responsabile UASS dell'Azienda Usl – Distretto di Casalecchio di Reno per la rielaborazione dell'accordo in materia di integrazione socio-sanitaria, in particolare per il suo aggiornamento alla luce della normativa regionale inerente la realizzazione degli interventi integrati rivolti ai minorenni allontanati o a rischio di allontanamento (casi complessi).

La bozza di lavoro è stata sottoposta all'attenzione delle referenti degli altri servizi sanitari coinvolti (Consultorio Familiare, Neuropsichiatria Infantile, Servizio A.A.A.) ai fini di condividerne forma e contenuti ma soprattutto modalità operative e organizzative. Tali occasioni di confronto, pur rallentando l'elaborazione conclusiva del documento, hanno contribuito a mettere a punto in modo più mirato e stringente la collaborazione integrata che si realizza pressoché quotidianamente con tali professionisti.

Infine, alcuni incontri sono stati utilizzati per elaborare congiuntamente i dati relativi all'andamento dell'attività delle UVM e dei casi riconosciuti complessi ai sensi della DGR 1102/2014, per il monitoraggio dell'applicazione della stessa e quale indicatore economico per entrambe le Aziende (ma anche per la CTSS Metropolitana) per la programmazione e pianificazione delle azioni conseguenti.

Azioni finalizzate all'implementazione del sistema informativo metropolitano GARSIA minori

Pur essendo un obiettivo di lavoro raggiunto solo parzialmente, si tratta di un'attività che ha visto impegnata in maniera significativa l'Area e in particolare l'A.S. coordinatrice referente della stessa.

A causa del continuo "turn over" delle assistenti sociali (assenze per maternità, nuove operatrici per sostituzioni, mobilità in entrata e uscita) si è reso necessario programmare e organizzare un corso di formazione che potesse mettere in grado le stesse di operare adeguatamente per il caricamento dei dati relativi alla propria utenza sul sistema informativo Garsia.

Conseguentemente sono state condivise modalità e tempi di realizzazione della formazione specifica, che è avvenuta suddividendo il gruppo delle assistenti sociali in due sottogruppi. Il corso ha previsto due giornate di lavoro per ogni sottogruppo.

Nel corso del 2017 sono stati diversi i momenti di monitoraggio e verifica dell'attività svolta dalle assistenti sociali nel merito, sia nell'ambito delle équipes periodiche sia nel confronto con la Città Metropolitana.

Restano aperte tuttavia alcune criticità rispetto al conseguimento pieno di tale azione, quali le problematiche "intrinseche" al sistema informatico specifico, i tempi di lavoro dedicati da parte delle operatrici coinvolte, e il recupero dei dati "dispersi" nella fase di passaggio da SISAM a GARSIA, che si confida di portare a superamento nel corso del 2018.

Valutazione Servizio Centro per le Famiglie

E' proseguita per tutto il 2017 l'attività di coordinamento del servizio svolto dalla Responsabile dell'Area, attraverso incontri periodici, oltre che scambi telefonici e via e-mail, con le operatrici interne al Centro stesso e le professioniste incaricate. L'impegno, che era cominciato a settembre del 2016 e avrebbe dovuto essere temporaneo nelle more che l'Unione ci fornisse le linee di indirizzo sul prosieguo delle attività del Centro in vista anche del pensionamento della unità di ASC in forze sui Servizi, previsto per il 1 ottobre 2017, è proseguito tutto l'anno, intensificandosi ulteriormente verso la fine, quando, l'operatrice di ASC è stata sostituita solo parzialmente da personale in comando dal comune di Casalecchio.

Su richiesta del Forum socio-sanitario è stata elaborata una proposta progettuale per il riavvio delle attività del Centro per le Famiglie maggiormente in linea con le politiche di sostegno alla famiglia e con la normativa regionale specifica, in una visione improntata alla promozione dell'agio e al sostegno della genitorialità al fine della prevenzione del disagio e conseguentemente del decremento graduale degli interventi di cura e riparazione.

La scelta politica, però, è stata quella di far rientrare le attività nell'ambito dei servizi educativi (e non più sociali) portandolo quindi all'interno dell'Unione.

Gestione integrata delle azioni di supporto alla crisi economica

Il Sostegno per l'Inclusione Attiva (SIA) è una misura di contrasto alla povertà introdotta a fine 2016 che prevede l'erogazione di un beneficio economico (Carta SIA) alle famiglie in condizione di povertà nelle quali almeno un componente sia minorenne oppure sia presente un figlio disabile (anche maggiorenne) o una donna in stato di gravidanza accertata.

Per godere del beneficio, il nucleo familiare del richiedente deve aderire ad un **progetto personalizzato di attivazione sociale e lavorativa** sostenuto da una rete integrata di interventi, individuati dai servizi sociali, in rete con gli altri servizi del territorio (in particolare, i centri per l'impiego e i servizi sanitari). Il progetto viene costruito insieme al nucleo familiare sulla base di una valutazione globale delle problematiche e dei bisogni e coinvolge tutti i componenti, instaurando un **patto tra servizi e famiglie** che implica una reciproca assunzione di responsabilità e di impegni. Le attività possono riguardare i contatti con i servizi, la ricerca attiva di lavoro, l'adesione a progetti di formazione, la frequenza e l'impegno scolastico, la prevenzione e la tutela della salute. L'obiettivo è aiutare le famiglie a superare la condizione di povertà e riconquistare gradualmente l'autonomia.

Poiché dal 1° gennaio 2018 il SIA sarebbe stato sostituito dal Reddito di inclusione (REI), è stato possibile farne richiesta fino al 31.12.2017.

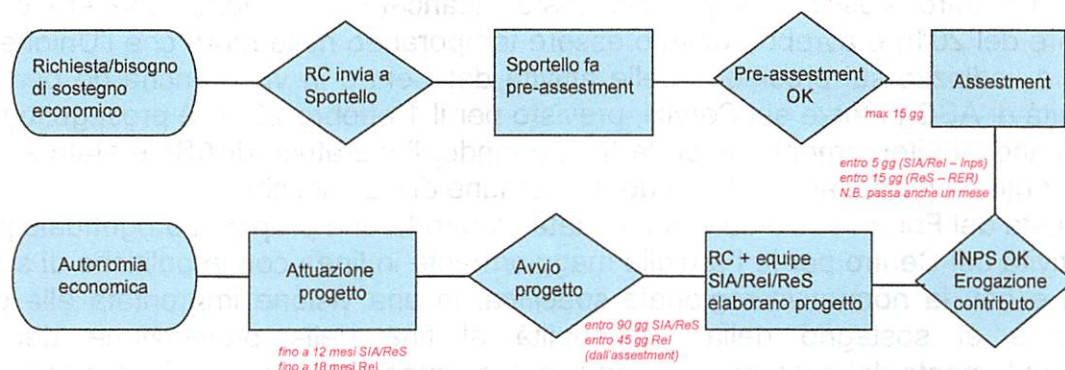
Per sostenere l'aumento del carico di lavoro che la procedura comportava, in partnership con l'Unione è stato presentato a fine 2016 un progetto di gestione del SIA per accedere alle risorse del primo Programma Operativo Nazionale dedicato interamente all'inclusione sociale (PON Inclusione), cofinanziato dal Fondo Sociale Europeo. Ci sono stati assegnati, così, per il periodo 2011-2019 fondi sufficienti a garantirci sia il potenziamento degli sportelli sociali con

15 ore settimanali aggiuntive per la fase di pre-assessment delle domande, sia l'assunzione di un assistente sociale e di una educatrice esclusivamente dedicate alle nuove misure di lotta alla povertà (SIA/Rel e Legge 14/2015).

Dal 16 settembre 2017, al SIA si è aggiunto il ReS, misura regionale che va ad integrare i fondi allargando la platea dei destinatari (anche adulti senza minori).

Di seguito un'illustrazione grafica del processo:

Processo SIA/Rel/RES



Le domande SIA avviate a contributo dal 2 settembre 2016 al 31 dicembre 2017 nel nostro distretto sono state **117** di cui 79 provenienti da utenti già in carico ai Servizi per un totale di contributi erogati di € **101.697,36** (calcolato per 99 dei 117 perché in attesa della verifica dell'importo per le rimanenti)

Le domande ReS avviate a contributo dal 1 ottobre 2017 al 28 febbraio 2018 sono state **102** per un totale di contributi erogati di € **29.979,30**

Analisi degli inserimenti dei nuclei con minori in strutture protette madre/bambini o per minori

La necessità di dotarsi di una modalità operativa che consenta di attuare un monitoraggio costante dei progetti attuati è un tema su cui l'Azienda si stava interrogando da tempo e che solo l'anno scorso si è cominciato ad affrontare in maniera più strutturata grazie ad uno specifico progetto proposto da un'assistente sociale e una educatrice dell'Area nell'ambito dei progetti finanziati dal fondo della produttività. Al momento il progetto è ancora in corso, ma dalle prime analisi delle diverse strutture di cui l'azienda si serve e dei PEI che all'interno di esse vengono elaborati si evincono in molti casi la scarsa chiarezza degli obiettivi e la mancanza di indicatori per la loro misura che non consentono di avere dei criteri validi per valutare l'appropriatezza degli interventi e soprattutto dei tempi di permanenza necessari. Nonostante ciò, grazie all'impegno profuso dalle responsabili del caso, si è riusciti a concludere

12 progetti di inserimento e calcolare per questi il tempo medio di permanenza che è stato di 523 giorni.

Al 31.12.2017 risultavano inseriti in struttura:

20 minori (di cui 5 complessi e 4 MSNA – minori stranieri non accompagnati)

12 nuclei mamma-bambino/i (tra cui un nucleo con madre minore complesso)

Il percorso rilevazione e segnalazione abuso/maltrattamento

Nell'ambito delle indicazioni fornite dalle Linee di indirizzo regionali per il contrasto della violenza contro donne e minori, ASC InSieme lavora, dal 2014, insieme alle scuole del territorio - con il supporto multidisciplinare di insegnanti e Dirigenti, figure educative, coordinamento pedagogico e operatrici/tori degli Sportelli d'Ascolto scolastici - e in costante confronto con l'AUSL distrettuale e il Centro Specialistico Il Faro, alla elaborazione condivisa di strumenti per la rilevazione in ambito scolastico e la segnalazione di casi di maltrattamento e abuso di minori e alla loro sperimentazione.

Superata la fase di sperimentazione, nel 2017 è stato avviato un intenso lavoro di consolidamento delle procedure stesse e di manutenzione della rete di riferimento (Ausl, Regione, Sportelli d'ascolto, Ufficio di Piano/Unione, ecc.) realizzando diversi incontri di confronto e condivisione del lavoro in progress.

Parallelamente si è reso necessario intraprendere un percorso ad hoc per gli operatori dei nidi di infanzia afferenti al Coordinamento Pedagogico dell'Unione dei Comuni, avviando un gruppo di lavoro per l'elaborazione degli strumenti, la condivisione e la messa a punto del processo relativo.

Su richiesta specifica del Comune di Sasso Marconi, inoltre, è stata programmata e realizzata un'iniziativa di informazione/formazione inerente il tema, in collaborazione con il Centro Specialistico Il Faro, che ha visto coinvolti principalmente i soggetti del terzo settore presenti sul territorio, che in ambito extrascolastico, anche in accordo con il Comune stesso, si occupano di minori a vario titolo (Parrocchie, Associazioni sportive, Cooperative e Associazioni con finalità educative/ricreative...).

Infine, unitamente al Centro Specialistico Il Faro, è stato programmato e pianificato un percorso di formazione destinato alle educatrici/insegnanti/docenti degli Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, presenti nel Distretto, che si è avviato concretamente all'inizio del 2018.

AREA ADULTI

I dati completi relativi ai servizi ed interventi dell'Area Adulti attivati nel 2017 saranno disponibili a breve sulla sezione GGG del sito dedicata alla rendicontazione sociale.

In questa sede saranno approfondite, in particolare, quelle attività che erano oggetto di monitoraggio strutturato perché inserite nel Piano degli indicatori 2017.

Un'informativa dettagliata, inoltre, sarà fornita sui tirocini, la cui gestione, insieme all'albergo diffuso, rappresenta la parte più cospicua delle attività trasversali che fanno capo all'Area.

Si riporta di seguito estratto del Piano degli Indicatori 2017 con verifica dello stato di realizzazione delle attività che sarà poi approfondito punto per punto.

Obiettivo generale	Azioni specifiche	Indicatori	Verifica raggiungimento
Riprogettazione di servizi ed interventi per una risposta più efficace ed efficiente ai bisogni dei cittadini	Azioni di integrazione sociale e collaborazione con il Comune per la chiusura del campo rom	Collaborazione con il Comune nell'attuazione di azioni finalizzate al ridimensionamento del campo sosta di Via Allende: si/no	Partecipazione a 9 incontri con i referenti comunali per la programmazione, realizzazione e monitoraggio degli interventi previsti nel progetto per il superamento/riduzione dell'area sosta; elaborazione dei dati richiesti dalla Segreteria del Sindaco per rispondere a 2 interrogazioni consiliari sul tema e partecipazione a 2 Commissioni Consiliari. Inoltre, partecipazione a 2 incontri nei gruppi di lavoro regionali e a 2 incontri del gruppo di lavoro della CTSS
Azioni di supporto alla crisi economica	Monitoraggio Progetto Albergo diffuso	Quantificazione impatto economico - diminuzione costi gestione emergenza abitativa pari a:	Diminuzione dei costi stimata in € 102.744
	Azioni per la realizzazione di interventi di integrazione lavorativa	Primo monitoraggio dell'andamento dei tirocini ex LR 14/2015: si/no	L'attività, per ritardi della RER, è stata avviata il 10/10/2017. Al 31/12/2017 sono stati 45 gli utenti segnalati, di cui 11 non risultati idonei. I programmi personalizzati avviati sono stati 30 di cui 7 annullati. L'avvio di altri 4 programmi è slittato sul 2018.

Valutazione degli interventi erogati in relazione al sistema e all'utenza	Azioni per la valutazione dell'efficacia della presa in carico	Definizione di un sistema di monitoraggio che permetta di rilevare i bisogni espressi dagli utenti e quelli soddisfatti: sì/no, bisogni soddisfatti/bisogni espressi	Grazie alla realizzazione di un data base dedicato (specifico per l'Area Adulti) è stato possibile monitorare e quantificare la risposta ai bisogni espressi dall'Utente. Nel complesso sono stati registrati 766 bisogni espressi, distinti in 5 diverse categorie (alimentari, economici, lavorativi, sanitari e abitativi), a cui si è data risposta nella misura dell'89,94% attraverso la messa in campo interventi individualizzati.
---	--	--	--

Azioni di integrazione sociale e collaborazione con il Comune per la chiusura del campo rom

La collaborazione di ASC nel 2017, nell'ambito delle azioni per la chiusura del campo rom di Casalecchio, si è concretizzata con il finanziamento di specifico progetto da parte della Regione Emilia Romagna.

Il progetto, avviato a fine 2017 proseguirà per tutto il 2018 e parte del 2019, ha avuto riconosciuto un budget complessivo di 63.400 di cui 12.680 di cofinanziamento da parte del Comune. Le attività consistono in: sostegno dei costi per un appartamento per la durata di 12 mesi dall'attivazione del progetto, attuazione di tirocini formativi e interventi educativi sia presso il campo che all'interno dell'appartamento.

Monitoraggio Progetto Albergo diffuso

La crisi economica ha fatto emergere, negli anni, nuove povertà e aggravato situazioni di fragilità sociale di numerose famiglie che si sono trovate ad affrontare la perdita del lavoro, della casa e talvolta anche il deterioramento delle reti familiari ed amicali. Tale fenomeno ha portato, nei territori, ad una sempre maggiore richiesta di alloggi per rispondere alla quale ASC Insieme ha avviato nel 2015 il servizio Albergo Diffuso che, pur afferendo all'Area Adulti, rappresenta un servizio trasversale alle Aree Adulti, Minori e Famiglie ed Anziani.

Alla luce dei risultati ottenuti, nel 2017, si è deciso di:

1) **potenziare la struttura di base** per dare maggior rilevanza al fatto che, da progetto sperimentale, Albergo Diffuso è diventato un servizio permanente di ASC Insieme di risposta all'emergenza abitativa del territorio.

L'azienda ha quindi scelto di attribuire i ruoli di coordinamento e gestione amministrativa a personale dipendente dedicato di cui sono stati delineati i rispettivi ruoli.

Il compito dell'*Assistente Sociale Albergo Diffuso*, in raccordo con la Responsabile del servizio, è quello di coordinare complessivamente tutte le risorse e interventi ed in particolare: organizzare le entrate e le uscite delle famiglie e le acquisizioni di nuovi appartamenti, monitorare l'andamento dei progetti di tutti i nuclei familiari ospitati, fare da raccordo con le Assistenti Sociali che mantengono la presa in carico dei nuclei inseriti/da inserire, con gli educatori che operano negli alloggi e con le altre figure di sistema coinvolte. Sottoporre all'*Equipe* tutti gli eventi o tematiche per le quali è necessaria una riflessione/valutazione congiunta.

Per gli appartamenti a gestione diretta supervisiona coordina direttamente il gruppo educativo, mentre per gli alloggi gestiti dalle cooperative mantiene la supervisione e la funzione di raccordo sull'andamento dei progetti.

Il *Referente Amministrativo* segue l'aspetto contabile relativo ad entrate e costi di Albergo Diffuso, si relaziona con i fornitori per le questioni attinenti le riparazioni/ manutenzioni degli appartamenti a gestione diretta, collabora con gli altri operatori per l'elaborazione dei file di rendicontazione e svolge, in generale, la funzione di supporto tecnico.

2) Riprendere con regolarità l'*Equipe Albergo Diffuso* composta dall'Assistente Sociale Albergo Diffuso, dalla Coordinatrice Referente Area Minori e dalla Responsabile dell'Area Adulti (e Albergo Diffuso) che si riunisce mensilmente e comunque in caso di necessità. L'*Equipe* è deputata ai seguenti compiti: monitorare l'andamento generale del servizio, valutare le segnalazioni pervenute per definire l'inserimento delle famiglie negli alloggi, prendere decisioni in merito alle situazioni di particolare difficoltà/complessità, riflettere su temi d'interesse generale e sull'implementazione di nuove proposte di sviluppo (ad esempio risposte appropriate a target specifici).

3) Sviluppare il lavoro del *Gruppo Operativo* composto dagli Educatori che intervengono sugli appartamenti a gestione diretta (3 educatori su 16 appartamenti), dall'Assistente Sociale Albergo Diffuso e dal Referente Amministrativo.

Gli obiettivi del *Gruppo* per il 2017 erano:

- verificare lo stato delle prassi concordate durante la fase sperimentale, per capire lo stato di applicazione delle stesse e anche la loro adeguatezza rispetto alle nuove esigenze del servizio;
- formalizzare un modello di gestione che includesse tutti gli aspetti (educativi, amministrativi, logistici, tecnici) da utilizzare internamente e presentare all'esterno.
- ricercare obiettivi di miglioramento/sviluppo.

Il gruppo di lavoro, dopo confronti e riflessioni tecnico-metodologiche, ha prodotto una serie di strumenti e documenti condivisi, con l'obiettivo di creare omogeneità, tracciabilità e visibilità del lavoro svolto, rafforzando al contempo l'approccio progettuale come metodologia di lavoro con le famiglie e tra gli operatori. Tra gli strumenti: l'implementazione del PAI per ogni nucleo familiare, i Vademecum tematici, il prospetto unico di gestione, le cartelle uniche, il diario e la mappatura dei beni mobili di proprietà per appartamenti.

4) Condividere le nuove procedure con gli enti gestori dei restanti 20 appartamenti (OpenGroup e Piazza Grande), in modo da creare la maggior omogeneità possibile a livello metodologico, pur nel rispetto della specificità e autonomia di ognuno.

5) Potenziare il raccordo di Albergo Diffuso con gli Uffici Casa e con i referenti delle Politiche socio-abitative dell'Unione e dei Comuni del Distretto.

Si riassumono nelle tabelle che seguono i dati relativi al Servizio.

Appartamenti dell'Albergo diffuso

ALBERGO DIFFUSO	UBICAZIONE	PROPRIETA	CONTRATTO
ASC	17		
CDR	10	Comune/Acer	4 gratuiti 6 affitto
MSP	4	Comune	uso gratuito
SAS	0		
VLS	2	Comune/Caritas	1 gratuito 1 convenzione
ZOL	1	Comune/Acer	uso gratuito
PIAZZA GRANDE	14		
OPEN GROUP BORGO	5		
OPEN GROUP ZOLA	2		
TOTALE	38		

Nuclei

ALBERGO DIFFUSO	NUCLEI transitati	NUMERO PERSONE	AREA ADULTI	AREA MINORI	NUCLEI presenti 31.12.2017	al
ASC	30	83	10	20	24	
CDR	15	42	5	10		
MSP	7	21	2	5		
SAS	0	0	0	0		
VLS	5	12	2	3		
ZOL	3	8	1	2		
PIAZZA GRANDE	23	92	2	21	18	
CDR	16	62	2	14		
MSP	1	4	0	1		
SAS	0	0	0	0		
VLS	1	4	0	1		
ZOL	5	22	0	5		
OPEN GROUP BORGO	15	44	5	10	10	
CDR	5	16	2	3		
MSP	0	0	0	0		
SAS	1	4	0	1		
VLS	7	22	1	6		
ZOL	2	2	2	0		
OPEN GROUP ZOLA	7	28	0	7	4	
CDR	4	19	0	4		
MSP	0	0	0	0		
SAS	0	0	0	0		
VLS	0	0	0	0		
ZOL	3	9	0	3		
TOTALE	75	247	17	58	56	

Costi

ALBERGO DIFFUSO	EDUCATIVA	FITTI	UTENZE	CONDOMINIO	MANUTENZIONE	TOTALE
ASC	€ 46.404	€ 25.028	€ 27.727	€ 5.247	€ 12.000	€ 116.406
PIAZZA GRANDE	€ 39.690	€ 69.205		€ 26.376		€ 135.271
OPEN GROUP BORGO	€ 35.413	€ 33.914	€ 17.000		€ 8.620	€ 94.947
OPEN GROUP ZOLA	€ 7.237	€ 15.120	€ 4.000			€ 26.357
TOTALE	€ 128.744	€ 143.267	€ 48.727	€ 31.623	€ 20.620	€ 372.981

Specifica movimentazione nuclei 2017

Gestione lista d'attesa

Durante l'anno 2017 sono state segnalati 48 nuclei familiari, di cui:

22 sono stati inseriti in alloggi di Albergo Diffuso;

8 sono risultati assegnatari di alloggi ERP/em abitativa;

12 sono stati valutati non idonei (di cui 5 per problematiche di rilievo psichiatrico/ser, 6 per inidoneità del progetto, 1 per mancanza di documenti);

6 hanno reperito soluzioni in autonomia.

Provenienza dei nuclei entrati in Albergo diffuso

Dei 22 nuclei familiari inseriti:

12 provenivano da alberghi privati

1 da alloggio protetto

2 da alloggio privato

1 da dormitorio

2 da ospedale

1 da strada

3 da alloggio inidoneo

NB. L'inserimento dei 12 nuclei provenienti dal alberghi privati ha consentito il risparmio quantificato in € 102.744 equivalente al costo che si sarebbe dovuto sostenere per quei nuclei se fossero rimasti in albergo.

Spostamenti all'interno dell'Albergo diffuso

5 nuclei familiari sono stati spostati in altro alloggio di Albergo Diffuso

Uscite

Si rileva che durante l'anno 2017 sono usciti da Albergo Diffuso 19 nuclei familiari, di questi:

6 in carico all'Area Adulti (tutti usciti su soluzioni autonome)

1 all'Area Anziani (entrato in ERP/Em.Abitativa)

12 all'Area Minori e Famiglie (10 entrati in ERP/Emergenza Abitativa, 2 espatriati)

Azioni per la realizzazione di interventi di integrazione lavorativa- Legge 14/2015

Premessa

Gli interventi previsti dalla L. R. 14/2015 sono finalizzati a promuovere e sostenere l'inserimento lavorativo, l'inclusione sociale e l'autonomia attraverso il lavoro delle persone in condizioni di particolare fragilità e vulnerabilità in carico ai servizi e definisce le caratteristiche degli utenti e le modalità di presa in carico. In particolare:

- la condizione di vulnerabilità viene accertata dagli operatori sociali attraverso l'utilizzo dello specifico strumento "Profilo di fragilità" al raggiungimento del punteggio adeguato;
- la presa in carico viene realizzata da un'Equipe Multiprofessionale composta da operatori del centro per l'impiego, servizi sociali e sanitari in relazione alla problematiche delle persone;
- la Regione costruisce il sistema informatico di supporto.

Con la DGRER 1229/2016, poi, sono state definite le *"Linee di programmazione integrata ai sensi dell'art. 3 della L.R. 14/2015..."* che stabiliscono, tra le altre la necessità di una Programmazione Integrata Territoriale di durata triennale e annuale.

Nell'autunno 2016, pertanto, il nostro Distretto ha elaborato i bisogni rilevati dai servizi sociali, sanitari e dal centro per l'impiego ed ha costruito il proprio Piano Integrato Territoriale (PIT) in relazione alle risorse economiche disponibili, da inviare alla Regione Emilia Romagna che ha successivamente svolto una gara per affidare gli interventi agli enti di formazione.

Le attività previste dal PIT (Piano Integrato Territoriale) dovevano iniziare i primi mesi del 2017 ma per ritardi dovuti all'attivazione del Portale da parte della RER, si sono avviate formalmente il 10/10/2017 (data attivazione dei primi progetti da parte dell'Equipe).

Nel 2017 la Responsabile dell'Area Adulti ha partecipato a diversi incontri del Gruppo di Lavoro della CTSS, della Regione e anche degli Enti di formazione che gestiscono gli interventi. Ha inoltre collaborato anche alla costruzione delle modalità operative dell'Equipe Multidisciplinare distrettuale coordinandone le prime 3 equipe a partire dal 10 ottobre, data di avvio formale della progettazione distrettuale.

Da settembre 2017 partecipa agli incontri del Gruppo di Lavoro della CTSS anche l'educatrice che coordina gli interventi della Legge 14/2015 assunta tramite i finanziamenti PON in considerazione del ruolo fondamentale che la tematica del lavoro ha nell'ambito dei progetti previsti dalla normativa in materia di misure a contrasto della povertà (SIA/REI, ReS), per la gestione delle quali sono state, appunto, previste risorse derivanti da fondi PON per l'acquisizione di figure professionali aggiuntive.

Modalità operative

Il criterio di accesso alle misure della L-14/15 si basa sulla presa in carico dei servizi sociali, sanitari e del CIP del nostro distretto che compilano il profilo di fragilità (strumento di valutazione previsto a livello regionale) per verificare la sussistenza delle condizioni e per la presa in carico integrata da parte dell'Equipe Multi Professionale (servizio sociale, CSM, SER.T, e Centro per l'Impiego).

Per quanto riguarda i servizi sociali, per la presa in carico della Legge 14/15 (in questa fase di sperimentazione), si è operato nel seguente modo:

- le assistenti sociali segnalano in formato cartaceo all'educatrice coordinatrice l'utente per il quale ritengono appropriato un intervento ex Legge 14;

- l'educatrice coordinatrice si confronta con le responsabili del caso rispetto all'idoneità della richiesta e, se valida, incontrano insieme l'utente per una valutazione più approfondita del profilo di fragilità; *(Dopo questa fase di sperimentazione si valuterà l'opportunità che le A.S. procedano direttamente ad inserire sul portale i dati di accesso per la prima valutazione di fragilità);*
- gli utenti per cui si attivano i programmi personalizzati vengono chiamati dall'educatrice ad un ulteriore colloquio per la firma del progetto;
- il progetto viene inserito sul portale dall'educatrice e portato in Equipe;
- se approvato dall'Equipe viene segnalato all'ente di formazione per l'erogazione dell'intervento;
- laddove l'andamento del percorso non sia lineare e si presentino difficoltà l'educatrice si confronta con l'utente, l'ente gestore e la responsabile del caso per un generale monitoraggio.

In una prima fase sono stati inseriti nel Portale solo gli utenti che superavano l'indice di accesso. Successivamente si è cominciato ad inserire tutti gli utenti in conformità con quanto condiviso nel GdL della CTSS, al fine di rilevare anche le persone che non rientrano nei criteri previsti dal profilo di fragilità.

L' Equipe viene attivata e coordinata dall'educatrice di ASC, ha una cadenza quindicinale e comprende la responsabile del CIP, e di un operatore del Ser.t e del Csm quando si trattano casi con problematiche sanitarie.

Periodicamente viene fissata un'Equipe per trattare gli utenti con disabilità o invalidità civile in quanto prevede la partecipazione di specifico operatore del Centro per l'Impiego.

A partire dal 10 Ottobre 2017, sono state fatte 7 Equipe Multidisciplinari, di cui 2 con la partecipazione della responsabile del collocamento mirato.

Qualche giorno prima dell'Equipe, l'educatrice carica il profilo di fragilità dell'utente sul portale per poter attivare il progetto durante l'Equipe, contestualmente invia via mail i nominativi degli utenti che verranno presi in carico dall'Equipe per permettere agli operatori che ne fanno parte di segnalare eventuali criticità in merito all'utente (es. iscrizione Cip, diagnosi funzionale, altri operatori di presa in carico). L'educatore, durante l'Equipe, presenta i casi agli operatori e predispone sul portale la compilazione del progetto.

L'ente gestore viene attivato dopo la predisposizione dei programmi personalizzati. Infatti, a seguito dell'Equipe, l'educatrice si raccorda con la referente della cooperativa per un adeguato passaggio sui casi e sulle misure predisposte dal progetto. Inoltre, durante il processo di attivazione delle misure (tirocinio, formazione, laboratori, ecc), l'educatrice si confronta spesso con la referente dell'ente per un monitoraggio specifico e per poter dare rimando dei percorsi anche alle assistenti sociali responsabili dei casi.

Le misure di natura lavoristica che il piano integrato del nostro territorio comprende sono: percorsi di formazione permanente (sicurezza, informatica), formazione a qualifica, indicativamente 91 tirocini con relativo sostegno educativo e monitoraggio, orientamento e scouting.

Il budget complessivo previsto dal piano integrato territoriale del nostro distretto ammonta a € 429,268; sono previsti, inoltre, da progetto il 10% del budget complessivo dalle risorse dell'Unione dei Comuni (€ 43.000) e € 4.038 dall'AUSL.

Al 31/12/2017 sono stati 45 gli utenti segnalati, di cui 11 non risultati idonei. I programmi personalizzati avviati sono stati 30 di cui 7 annullati.

Azioni per la valutazione dell'efficacia della presa in carico

Dal 2017 è stata avviata la sperimentazione di un database realizzato esclusivamente per l'Area Adulti che consente di monitorare e quantificare la risposta ai bisogni espressi dall'Utente e/o rilevati dall'assistente sociale differenziandoli in 5 categorie:

1. alimentari
2. economici
3. lavorativi
4. sanitari
5. abitativi

Tipo di bisogno	Numero di bisogni manifestati/rilevati	Percentuale di soddisfazione
Alimentare	91	92,30%
Economico	246	81,70%
Lavorativo	158	96,83%
Sanitario	171	92,98%
Abitativo	209	86,12%
		Media: 89,84%

Totale utenti inseriti: 392

NB. I dati sono leggermente diversi da quelli riportati nel piano degli indicatori per successivo completamento caricamento dati.

Il database è in fase di perfezionamento, necessita sicuramente di essere rivisto in alcuni aspetti, ma risulta un ottimo punto di partenza (da esportare anche in altre aree) per "rendere visibili" le caratteristiche dell'utenza, i bisogni espressi/rilevati e soprattutto l'efficacia degli interventi dei Servizi nel rispondere a tali bisogni.

Nel 2017 sono stati fatti 2 incontri di coordinamento per la ri-costruzione del sistema di inserimento dei dati e altri sono programmati per il 2018. Passo successivo sarà quello di procedere all'analisi degli interventi attuati in relazione ad ogni singola tipologia di bisogno.

Inoltre, insieme all'Ufficio di Piano è stato fatto un incontro con la Responsabile del Servizio Politiche per l'integrazione sociale, il contrasto alla povertà e terzo settore della Regione Emilia Romagna, interessata al nostro database, per organizzare nel 2018 una presentazione pubblica dello stesso e dei dati 2017 integrandovi anche i primi dati relativi al ReS.

I tirocini

Si riporta di seguito tabella riepilogativa dei tirocini attivati nel 2017 e relativi costi:

TIROCINI 2017			
Tipologia	N.° utenti	Giornate di tirocinio	Costi
Adulti	70	5.581	€ 111.126
Adulti con minori	34	2.459	€ 46.582
Disabili	49	7.856	€ 77.189
Minori	6	264	€ 2.282

Adulti Sert	12	1.106	€ 21.626
Progetto Radice	1	50	€ 1.125
Totale	172	17.316	€ 259.930

A questi si aggiungono i tirocini attivati a carico delle Aziende, per i quali ASC copre solo i costi Inail, che hanno coinvolto 20 utenti per un totale di 1106 giornate.

Complessivamente sono stati attivati 192 progetti di tirocini (dato superiore al numero degli utenti coinvolti in quanto per diversi di essi l'esperienza è stata ripetuta in altra azienda o presso la stessa azienda; in 15 casi il rinnovo del tirocinio è avvenuto con costi a carico dell'azienda ospitante).

Il dato più importante è, però, quello dei tirocini sfociati in assunzioni che nel 2017 sono stati 10 per gli adulti e 5 per disabili.

Il Consiglio di Amministrazione di ASC InSieme, ai sensi di quanto previsto dall'art. 2428 del codice civile in merito alla relazione sulla gestione, assume la relazione della Direttrice quale parte integrante del Bilancio Consuntivo 2017. Rileva, quindi, il buon andamento della gestione 2017, esprimendo un giudizio positivo sul lavoro svolto dal personale impegnato sia nelle attività di presa in carico ed erogazione dei servizi, sempre in un'ottica di possibile innovazione, sia nelle attività amministrative e contabili, soprattutto in considerazione del fatto che per l'Azienda, con il passaggio da Azienda consortile ad Azienda speciale dell'Unione (inizio 01.01.2016), non si sono ancora esauriti i vari significativi cambiamenti sul piano della governance, sia tecnica che politica, che hanno richiesto lo sforzo di tutto l'Ufficio di Direzione per allinearsi alle nuove modalità di rapportarsi alla committenza, nel contestuale rispetto dell'autonomia aziendale.

A ciò, inoltre, si è aggiunto il perdurare del disagio generato dal contenzioso con INPS, che aveva già in precedenza determinato in tutto il Personale uno stato di insicurezza e insoddisfazione e che, dopo le due positive sentenze si è trasformato in uno stato d'animo più gradevole e in un clima certamente più sereno all'interno dell'Azienda, grazie anche alla vicinanza costantemente rivolta dal CdA ai dipendenti e al problema in oggetto, causa di tanti dissapori e comprensibili preoccupazioni da parte dell'Azienda nel suo complesso.

Dispiace però dover constatare che l'Azienda, per prepararsi all'ipotetico rischio di esito infausto della causa in Cassazione, debba prudentemente confermare il precedente accantonamento di un "Fondo spese future" per 188.000,00 euro per TFR dei dipendenti, oltreché 46.000,00 euro per il "Fondo spese legali".

Il capitolo sul Personale aziendale si può chiudere, comunque, con una nota positiva: manifestiamo sincera soddisfazione per il rinnovo contrattuale dei dipendenti, dopo quasi 10 anni di estenuante attesa, nella ferma convinzione che anche questo importante risultato possa contribuire al benessere interno dell'Azienda,

Vi sono diversi Costi che nel 2017 (forse l'anno più impegnativo da quando l'Azienda è nata 01/01/2010) hanno gravato molto e in modo negativo sul Bilancio aziendale. La causa principale può essere attribuita alla crisi economica perdurante da una decina d'anni, che ha visto incrementare, soprattutto negli ultimi anni, le richieste di Servizi da parte dei cittadini del nostro Distretto. Ne vogliono essere testimonianza i 19.121 Accessi ai 5 Sportelli Sociali dei 5 Comuni, con ben 597 nuove Prese in carico. Tale testimonianza è purtroppo confermata in queste settimane in cui gli Sportelli Sociali sono quasi presi d'assalto dalle persone che vi si avvicinano per fare domanda per il RES e/o per il Rel.

I costi più preoccupanti, non slegati dalla crisi economica, che sono esplosi nel 2017 sono quelli relativi agli inserimenti in strutture alberghiere private di nuclei con minori in condizioni di estremo disagio abitativo e di Nuclei mamma-bambino/i e di Minori (comprendenti anche Minori Stranieri non Accompagnati) in Strutture Comunitarie Protette, conseguenti alle disposizioni provenienti dal Tribunale dei Minorenni, alle quali ASC non può sottrarsi.

Mentre per il primo (costo emergenza abitativa) si è riusciti a mettere in atto strategie di riparo efficaci attraverso il potenziamento del progetto Albergo diffuso, per il secondo (costo minori e nuclei mamma-bambino in strutture comunitarie protette) l'Ufficio di Direzione Aziendale è ritiene trattasi di un trend difficilmente prevedibile e governabile. Non potendoci arrendere passivamente a tale grave evenienza e non potendo limitarci a sperare che la lunga crisi economica cominci a demordere concretamente, in ogni caso, l'Azienda si sta muovendo nel

verificare con attenzione l'appropriatezza degli inserimenti e della successiva permanenza degli ospiti nelle Strutture. Inoltre, è orientata verso un investimento nel Servizio AAA (Accoglienza, Affidamento, Adozione) nella convinzione che la disponibilità di un maggior numero di famiglie di quelle attuali all'Accoglienza e all'Affidamento possa indirettamente contenere il Costo sopra evidenziato, seppure limitatamente a casi particolari (che comunque esistono).

L'Azienda nello stesso tempo guarda con attenzione alla nuova organizzazione del Centro per le Famiglie perché, in collaborazione con ASC e con il Servizio AAA, può contribuire in modo convergente a un compito di prevenzione nelle attività relative ai disagi e ai conflitti di coppia.

Nonostante le difficoltà impreviste (le più significative sopra indicate) e nonostante il progressivo aumento delle richieste di servizi - che hanno comportato un aumento dei trasferimenti 2017 da parte dell'Unione dei Comuni rispetto a quello del 2016 di euro 135.110,00 - possiamo constatare con soddisfazione che molti degli obiettivi sull'efficacia e sull'efficienza sono stati raggiunti, conseguendo le economie possibili e riuscendo, così, a mantenere sostanzialmente costante l'erogazione degli interventi, pur trovandoci a operare in condizioni congiunturali certamente non favorevoli e in tempi difficili.

Casalecchio di Reno, 3 aprile 2018

Il Presidente del CdA

f.to Giorgio Tufariello